



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Influencia de la Capacitación al Personal Asistencial para Optimizar la
Gestión de Información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Medina Vásquez, Eva Marisol

León Vidarte, Daniel Ernesto

ASESOR:


Mgtr. Edward Aníbal GARCÍA LEÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CHIMBOTE – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Medina Vázquez, Eva Mantel

cuyo título es:

*Influencia de la capacitación al personal asistencial
para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nura -
Chimbote 2018.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

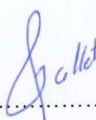
el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (Número).....

Distinto (Letras).....


Chimbote *03* de *12* Del 20 *18*.....


 PRESIDENTE


 SECRETARIO



VOCAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... *León Vidarte, Daniel Ernesto*

cuyo título es:

..... *Influencia de la capacitación al personal asistencial*
para optimizar la gestión de enfermería del P.S. Magdalena Nueva
- Chimbote 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (Número).....

..... *Dieciseis* (Letras).

Chimbote *03* de *12* Del *20* *18*

.....

 PRESIDENTE

.....

 SECRETARIO

.....

 VOCAL

DEDICATORIA

A ti mi gran señor, a mis amorosos padres y ejemplo de lucha y trabajo, a mis hermanos por el cariño que me brindan, a mis grandes maestros y guías. A toda mi familia, compañeros de trabajo y a ti Javuchito hasta el infinito y más allá.

Para Fausto y Jesús, para Mariella. Para mis hijos Daniel y Joaquín.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a nuestro señor por ser el que permite que todo en la vida sea posible, y regalarme a mis padres que son los seres más maravillosos que tengo y que agradezco todo el amor y cariño que hasta hoy recibo de ellos, a mis profesores que me impartieron toda la enseñanza posible en todos estos años de formación profesional. Y a todos mis amigos que siempre me impulsan a estudiar y salir adelante. Y a ti Javuchito mi incondicional en todas las noches de estudio y trabajo.

Gracias a la familia por el soporte, gracias a los maestros por compartir, gracias a mis compañeros por su compañía, gracias a mis amigos por estar siempre. Gracias Eva por la paciencia.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros; Medina Vásquez Eva Marisol, identificada con DNI N° 46094543, y León Vidarte Daniel Ernesto, identificado con DNI N° 40041241 egresados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos la divulgación y comunicación pública del presente trabajo de investigación titulado Influencia de la Capacitación al Personal Asistencial para Optimizar la Gestión de Información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018, declaramos bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.



Medina Vásquez Eva Marisol
DNI N° 32945743



León Vidarte Daniel Ernesto
DNI N° 40041241

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Graduados y Titulados de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Influencia de la Capacitación al Personal Asistencial para Optimizar la Gestión de Información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018”, la misma que sometemos a vuestra consideración y se espera que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de la Carrera de Administración de Empresas.

Medina Vásquez Eva Marisol

León Vidarte Daniel Ernesto

INDICE

PAGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	VI
PRESENTACIÓN	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.2.1 A Nivel Internacional	14
1.2.2 A Nivel Nacional	16
1.2.3 A Nivel Local	20
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	21
1.3.1 Capacitación	21
1.3.2 Sistema de Información	36
1.4 Formulación del Problema	40
1.5 Justificación	40
1.6 Hipótesis	40
1.6.1 Hipótesis General	41
1.7 Objetivos	41
1.7.1 Objetivo General	41
1.7.2 Objetivos Específicos	41
II. METODOLOGÍA	
2.1 Diseño de Investigación	41
2.2. Identificación de Variables	43
2.2.1 Operacionalización de variables	43
2.3. Población, Muestra y Muestreo	44
2.3.1 Población	44
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confibialidad	
2.4.1 Técnicas	45
2.4.2 Instrumentos	45
2.5 Métodos de Análisis de Datos	46
2.6. Aspectos Éticos	46
III. RESULTADOS	

IV.	DISCUSIONES	55
V.	CONCLUSIONES	62
VI.	RECOMENDACIONES	63
VII.	REFERENCIAS	64
	ANEXOS	68

RESUMEN

La presente tesis realiza el estudio y análisis de la influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de la información del Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote en el año 2018. Así mismo hace la evaluación desde el enfoque de la capacitación como la base para el desempeño de cualquier trabajador de dicho establecimiento.

Las variables objeto de este estudio fueron la Capacitación al personal y la Gestión de la información, teniendo como indicadores la capacitación para el trabajo (inducción de ingreso), capacitación en el trabajo (capacitaciones periódicas) y capacitación promocional.

En el primer capítulo se describe la realidad actual de la gestión del personal en el Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote, haciendo énfasis en la importancia de desarrollar e implementar planes periódicos de capacitación para optimizar la gestión de la información en sus diferentes etapas.

El segundo capítulo refiere al marco teórico y la importancia de enfocar el estudio de la capacitación en sus etapas como lo son la capacitación al momento que el personal se incorpora, capacitaciones periódicas y las capacitaciones para lograr acceder a nuevos puestos dentro de la misma organización. También se describe la gestión de la información desde la necesidad de contar con recursos financieros, administrativos, humanos, materiales y tecnológicos.

En el tercer capítulo se expone los resultados de esta investigación donde se destaca la relación que existe entre la capacitación y la gestión de la información mediante el método estadístico Alfa de Cronbach.

En el cuarto capítulo se realiza la discusión de los resultados de la investigación y explica las relaciones entre los indicadores encontrados dentro del marco teórico.

En el quinto capítulo se describe las conclusiones y en el sexto capítulo se plantea las recomendaciones para implementar planes de mejora en las capacitaciones al personal asistencial Magdalena Nueva de Chimbote.

Palabras clave: Capacitación, Inducción, Gestión de la información.

ABSTRACT

This thesis carries out the study and analysis of the influence of the training to the assistance personnel to optimize the information management of the Health Post Magdalena Nueva from Chimbote in the year 2018. Likewise it makes the evaluation from the approach of the training as the basis for the performance of any worker in that establishment.

The variables object of this study were Personnel Training and Information Management, having as indicators the training for work (induction of income), on-the-job training (periodic training) and promotional training.

The first chapter describes the current reality of personnel management at the Magdalena Nueva Health Post in Chimbote, emphasizing the importance of developing and implementing periodic training plans to optimize the management of information in its different stages.

The second chapter refers to the theoretical framework and the importance of focusing on the study of training in its stages, such as training at the time staff is incorporated, periodic training and training to gain access to new positions within the same organization. It also describes the management of information from the need to have financial, administrative, human, material and technological resources.

In the third chapter, the results of this research are exposed, highlighting the relationship between training and information management using the Cronbach's Alpha method.

In the fourth chapter, the discussion of the results of the research is carried out and explains the relationships between the indicators found within the theoretical framework.

In the fifth chapter the conclusions are described and in the sixth chapter the recommendations are presented to implement improvement plans in the training of the assistance personnel Magdalena Nueva from Chimbote.

Keywords: Training, Induction, Information management

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad Problemática

Según el artículo de la BBC en el Perú sólo se gasta entre el 2 y 4 por ciento del PBI en el sector Salud, menos del mínimo de 6% recomendado por la OMS. “Según destaca el informe quinquenal Salud en las Américas 2017, presentado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) durante una conferencia en Washington, solo Cuba, Estados Unidos, Canadá, Costa Rica y Uruguay lograron cumplir esa recomendación”.

La apuesta del Ministerio de Salud en su Plan Estratégico Institucional 2017-2019, “para el 2021 se debe lograr la acreditación de los establecimientos de salud de nivel II y III brindando servicios integrales de calidad y con eficiencia”, se entiende que, para lograr estas acreditaciones, así como otros objetivos dentro de los plazos establecidos por ellos mismos, se debe implementar planes rigurosos de capacitación soportados por sistemas de información eficientes y confiables.

Las capacitaciones son herramientas comunes en la gestión de las organizaciones en la actualidad. Pero también es cierto que no siempre se obtienen los resultados deseados en la planificación previa. Esto puede obedecer a factores económicos, humanos, tecnológicos, etc.

Para Chiavenato (2009, p. 124), “la personalidad humana está marcada por dos factores importantes que son: el hereditario y el ambiental. El primero viene a ser el instinto e impulsos biológicos primigenios que luego, mediante la experiencia, van modificándose de manera gradual influenciados por el segundo factor que es: el aprendizaje”.

El aprendizaje es “el proceso que permite a los individuos adquirir conocimientos de su ambiente y sus relaciones en el transcurso de su vida” Chiavenato (2000, p. 550), nos refiere que el aprendizaje es una actividad inherente al ser humano y al acompañarlo en el transcurso de toda su vida, sus actividades laborales también se verán afectos. Por ello es importante para todas las organizaciones ya sea privadas o públicas, brindar capacitación al personal para optimizar la mano de obra, dando grandes resultados en los objetivos previstos.

En un mundo globalizado donde la información forma parte de la cotidianidad de las personas y organizaciones, es menester saber obtenerla y gestionarla. Desconocimiento

de la cultura organizacional, menor retorno en la inversión, baja productividad, costos elevados, son algunas de las consecuencias que trae la falta de capacidad del personal.

En el plano internacional nos encontramos con las siguientes realidades: según el artículo del Diario La República (2018) nos dice que Colombia a principios del milenio era el único país que destinaba su PBI a capacitaciones con indicadores por encima a 0,1% en términos de inversión en este tipo de programas, y solo hasta 2010 esta inversión fue sobrepasada por Costa Rica, Panamá, Brasil, Honduras y Chile. En los últimos siete años las inversiones en la región en general continúan en alza en lo que se refiere a Programas de Capacitaciones; sin embargo, solo en Colombia y Costa Rica se aprecia un aumento sustancial ubicado actualmente en 0,34% y 0,32%; respectivamente.

En Chile: en una encuesta realizada en las empresas de Chile, nos dice que solo un 7,4% de las empresas, los trabajadores indicaron que algunos de ellos participaron en cursos formales de capacitación financiados (total o parcialmente) por la empresa, con o sin financiamiento SENCE durante el año 2013. En las Empresas Grandes un 63,9% realizó capacitación, lo que no sucedió con las PYMES que solo lo hicieron un 8,2%. Esto constituye porque estas empresas son más rezagadas en términos de productividad y donde una capacitación útil puede ser más efectiva. El Ministerio de Economía, Finanzas y Hacienda de éste país, nos enseñan las siguientes estadísticas del organismo que se ven refrendadas por un análisis realizado en mayo por KPI (KEY PERFORMANCE INDICATOR) Estudios, que indica que el 60% de las empresas locales recibió capacitación el año pasado. Aunque dichos porcentajes son bastante parejos, el estudio aplicado a 155 empresas locales puntualiza que el sector servicios mostró la mayor cobertura, con 62%, mientras que el retail y el consumo masivo llegaron a 58%.

En Perú, Gamero (2011, p. 42) sostiene que “la formación profesional y capacitación laboral son una estrategia para reducir la vulnerabilidad laboral” Entre otros aspectos como se ha hecho evidente la educación y la capacitación laboral de calidad constituyen factores fundamentales en el incremento de los activos de los grupos vulnerables y que estos determinan el acceso a mejores oportunidades de inserción laboral inicial y trayectorias ascendentes posteriores agregado a ello se tiene que mencionar que la capacitación permanente o capacitación a personas ocupadas mejora sus conocimientos y habilidades. La capacitación de cesantes para fomentar el retorno a su oficio previo, o

conseguir otro empleo; y sobre los grupos vulnerables en las cuales se menciona la formación profesional y capacitaciones a sus habilidades específicas.

Para la Cámara de Comercio de Lima (2016, parr. 1): La educación superior de calidad y la capacitación es crucial para las economías que quieren ascender en la cadena de valor más allá de los procesos de producción simples y productos. En particular una economía globalizada requiere de trabajadores bien educados que sean capaces de adaptarse rápidamente a su entorno cambiante y a la evolución de las necesidades del sistema productivo.

Según el Banco Mundial (2010, p.74), “para complementar las políticas que promueven el crecimiento económico se deben realizar esfuerzos para mejorar la formación de capacidades de la fuerza laboral”; pero, las fricciones del mercado laboral en cualquier entorno de crecimiento dado pueden conducir al desempleo, una excesiva rotación y/o salarios más bajos, en tanto que una educación y capacitación deficientes producen déficit de capacidades que ninguna institución del mercado laboral puede superar. Pudiendo tener un impacto positivo que promueve mediante la formación de capacidades y un mejor emparejamiento de trabajadores con empleos idóneos. Asimismo, es importante señalar que “el Estado desempeña un papel clave en la mejora del marco de políticas de la formación de capacidades laborales” (Banco Mundial, 2010, p.74). El objetivo es brindar educación y capacitación relevante y de alta calidad.

A nivel local el Ministerio de Salud a través de la Dirección Regional de Salud Ancash debería de tener en cuenta que dentro de su Segundo objetivo tiene: “Formación y capacitación de equipos implementadores del Modelo de Atención Integral de Salud basado en la Persona, Familia y Comunidad (MAS-BFC), con la meta de construir 20% de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS) con MAIS-BFC/año”, objetivo que debería estar inmerso en su Plan de Gestión Anual, pero la realidad es muy distinta, porque este ente realiza muy pocas capacitaciones prioritarias aun teniendo un Presupuesto que viene para la realización de dichas capacitaciones. Si a nivel regional tenemos esa realidad, en el plano local no es muy diferente la realidad, debido a que no se tiene o no se da mucha importancia a la capacitación por parte de la Red de Salud Pacífico Norte, ya que el Puesto de salud Magdalena Nueva depende de las decisiones que se toman a nivel de ésta red. El personal que trabaja en el Puesto de Salud Magdalena Nueva, no cuenta con un plan para poder cumplir con los programas de actualizaciones y

capacitaciones que despliega el Ministerio de Salud. La falta de interés, las labores diarias y la falta de organización conllevan a que no se cumpla con los programas Estatales de capacitaciones trayendo como resultado la baja productividad, atraso en las metas programadas e información desactualizada.

I.2. Trabajos Previos

I.2.1. A nivel internacional:

Hernández y Cruz (2014) en su tesis titulada “Capacitación al personal administrativo de la Clínica nro. 23 del IMS: Propuesta Pedagógica Respecto al Cuidado de sí mismo y como Mejora para las Relaciones Interpersonales” de la Universidad Nacional Autónoma de México tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño experimental. Su población estuvo constituida por los trabajadores de la Clínica nro. 23 del IMSS. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes conclusiones:

- “En la actualidad hablar de capacitación como punto clave y alternativa para el crecimiento de las instituciones y empresas es algo que ya no se puede dejar de lado, pues se pretende dar respuesta ante las necesidades cada vez más imperativas de la sociedad”.
- “Como parte de este proceso de formación desde una perspectiva pedagógica, consideramos que es posible impactar en el actuar de los implicados, alejándolos un poco de la rutina, pero sobre todo resaltando la idea de que los cambios se encuentran en uno mismo, reflejándose en la interacción con el otro”.
- “Finalmente, ésta investigación nos permitió visualizar las aplicaciones de la pedagogía en otros ámbitos, pero sobre todo nos ha permitido aplicar los conocimientos de dicha disciplina para propiciar mejoras en otros espacios en donde la capacitación juega un papel fundamental”.

Sosa (2014) en su tesis titulada “Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa” de la Universidad Rafael Landívar - Guatemala tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel descriptivo y de

diseño no experimental. Su población estuvo constituida por los Docentes del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR): 12 personas. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes conclusiones:

- “Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados de la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica”.
- “En las habilidades los docentes muestran dominio sobre la facilitación y didáctica, teniendo como concepto realizar material didáctico para los alumnos, según la investigación didáctica es el arte de enseñar a través de perfecciones intelectual es y la integración personal. Por lo tanto, se alude que es un área de reforzamiento en los docentes para desarrollar de manera adecuada la didacta en el proceso enseñanza y aprendizaje”.
- “En la investigación los datos obtenidos nos indican que los docentes tienen conocimiento en el tema de planificación, pero se logra identificar que no se maneja los mismos lineamientos para realizar el plan y guías de trabajo por parte de la coordinación académica. Las estrategias se aplican en la docencia, pero no han sido capacitados en las nuevas técnicas y métodos de enseñanza, por lo que se necesita reforzar los conocimientos en estrategias modernos que se aplican en la actualidad en el proceso enseñanza y aprendizaje, ya que si no se capacita se obtendrá el resultado de deficiencias en la calidad en el área de didáctica y pedagogía”.

Hernández (2014) en su tesis titulada “Sistema de Información para la Gestión de los Procesos de Prácticas Profesionales en la Universidad del Magdalena SISPRO” .de la Universidad del Magdalena - Colombia tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel

descriptivo y de diseño no experimental. Su población estuvo constituida por estudiantes que inician prácticas profesionales. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes conclusiones:

- “Últimamente se está tratando temas propios de la ingeniería de procesos y de la ingeniería de requisitos como medios alternativos para la simplificación y entendimiento de las necesidades primordiales de las organizaciones, dado que el desarrollo de software no se está centrando únicamente en la formulación y solución rápida sino en el entendimiento mismo de sus clientes, hablando en términos de gustos y disgustos y de asociaciones primordiales para la usabilidad del sistema en desarrollo”.
- “El estudio arrojó la mayoría de las características de las competencias y habilidades según las facultades, pero se destaca el liderazgo, la participación social y comunitaria, la resolución de múltiples problemas usando herramientas de todo tipo, el auge emprendedor y el conocimiento interdisciplinar entre los programas”.
- “Se destaca otro de los papeles que la ingeniería de sistema pone en juego, en permitir generar modelos, estándares y generar una organización de la información partiendo de hechos reales, que si son bien entendidos, pueden acoplar y compactar una buena herramienta como solución a los problemas”.

I.2.2. A nivel nacional:

Horna (2018) en su tesis titulada “Gestión de la Información y su Influencia en el Servicio Outsourcing de Impresión Xerox en una Empresa Minera de Cajamarca, 2017” de la Universidad Privada del Norte, tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel correlacional causal y de diseño no experimental. Como instrumento se utilizó la guía de observación, y la muestra fue a los estratos o grupos (grupos intactos) conformados por los datos generados en los años 2016 y 2017, y de los cuales se considerarán el total de estos en cada año. Por lo que, la muestra también estará representada por los 2 288 y 8 760 reportes de monitoreo emitidos por el servidor Xerox Device Manager en los años 2016 y 2017 respectivamente y los cuales corresponden, como ya se mencionó, a 1 014 578 y 4 858 978 de registros procesados

respectivamente para cada año y llegó a las siguientes conclusiones: “La aplicación tecnologías de información relacionadas a la gestión de información tienen influencia positiva directa en el servicio outsourcing de impresión (MPS) que la empresa Xerox del Perú gestiona en uno de sus clientes mineros en la ciudad de Cajamarca. Como se puede observar en los resultados, la correcta gestión de los datos permitió identificar una mayor cantidad de problemas relacionados al mantenimiento de impresoras y abastecimientos de suministros. En tal sentido se acepta la hipótesis planteada y se confirma, en base a los resultados, que la gestión de la información influye de manera positiva en el control, almacenamiento y recuperación de datos, y lo cual a su vez supone una mejora en el servicio ofrecido por la empresa Xerox del Perú a su cliente”. “La gestión de la información contribuyó a mejorar el control de los datos a almacenar. Esto como producto de la automatización del proceso de almacenamiento de datos que facilitó el procesamiento de estos de manera diaria y sin condición del horario de trabajo. A su vez, brindó la posibilidad de reducir los intervalos de procesamiento de 60 a 30 minutos para los reportes de niveles de suministros y contadores de uso. Por último, y teniendo en cuenta los tiempos incrementales que le tomó al operador procesar los datos en el año 2016, se puede determinar que el tiempo total acumulado de trabajo incurrido para esta tarea fue de aproximadamente 131 877 segundos. Es decir, el proceso ocupó un aproximado de 36 horas de trabajo al año, y que en el año 2017 y los subsiguientes podrían ser utilizados por el operador para realizar otro tipo de actividades relacionadas a su función.”

Loayza (2015) en su tesis titulada “La Gestión de la Información y su Relación con la Toma de Decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014” de la Universidad Nacional “José María Arguedas”, tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel correlacional causal y de diseño no experimental. La encuesta se realizó a los cuarenta y cuatro (44) trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, logrando obtener valiosa información con el propósito de relacionar cada una de las hipótesis planteadas. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes conclusiones: “El primer objetivo específico es determinar la relación entre los procesos de la gestión de información y los estilos de toma de decisiones. Realizada la prueba de hipótesis y coeficiente de correlación rs de

Spearman, que el p valor ($\text{sig} = .00$) de prueba es menor que .05 del nivel de significancia teórica; por tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna a un nivel de confianza del 95 %; lo que permite concluir que existe relación entre los procesos de la gestión de información y los estilos de toma de decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014”. “El segundo objetivo específico es determinar la relación entre el flujo de la información y los tipos de la toma de decisiones. Realizado la prueba de hipótesis y coeficiente de correlación r_s de Spearman, que el p valor ($\text{sig} = .00$) estadístico es menor que .05 del nivel de significancia teórica. Por tanto, se rechaza hipótesis la nula y se acepta la hipótesis altera a un nivel de confianza de 95 %, y se concluye que existe relación entre el flujo de la información y los modelos de la toma de decisiones en la Dirección de Infraestructura y demás direcciones y oficinas de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014”.

Martell y Sánchez (2013) en su tesis titulada “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio “SPORT CLUB” de la Ciudad de Trujillo - 2013” de la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel correlacional causal y de diseño no experimental. Su población estuvo constituida por los trabajadores del gimnasio Sport Club. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes conclusiones: “Al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación”. “Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos

problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes”. Martell y Sánchez (2013)

Pacherres (2017) en su Tesis titulada “Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logístico del Distrito de SMP-2017” tiene las siguientes conclusiones:

“Se cumplió con determinar la influencia entre capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP2017. Ya que esta remarca significativamente en la productividad de las empresas, mientras más capacitados estén los trabajadores, mayor serán los resultados en la productividad. Y el desempeño de estas será más eficientes y podrán desarrollar mayor sus habilidades obtenidas en las capacitaciones”.

“Otro aspecto relevante que surge de esta investigación es que la capacitación fortalece a los trabajadores y les da las herramientas necesarias para desenvolverse en el centro de trabajo. Esto debe ser una actividad que no solo debe llevarse a un momento específico o planificado, sino que las empresas deben considerar que las personas que allí laboran deben sentirse en todo momento y de manera constante apoyadas por una cultura y un ambiente donde cada día pueda representar una nueva oportunidad para saber, conocer y aprender, en donde además se tenga presente que se obtienen diversos beneficios para la empresa y para los empleados”.

Ccatamayo (2017) en su tesis titulada “Gestión de información y satisfacción del cliente en el Estudio Jurídico Morales, Independencia, 2017” nos refiere la siguiente conclusión: “Se determinó que existe relación entre Gestión de Información y Satisfacción del Cliente en el estudio jurídico Morales; por lo que concluimos que una buena gestión y transmisión de información va a repercutir notablemente en el grado de satisfacción del cliente”.

I.2.3. A nivel local:

Saldaña (2017) en su tesis titulada “Evaluación de Puestos en la Municipalidad Provincial del Santa para un Buen Servicio a la Comunidad. Año – 2017” de la Universidad Privada “César Vallejo”, tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel

correlacional causal y de diseño no experimental. La encuesta se realizó a los 148 trabajadores con sus correspondientes legajos de la Municipalidad Provincial del Santa, logrando obtener valiosa información con el propósito de relacionar cada una de las hipótesis planteadas. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes conclusiones: “En los resultados de la presente investigación se identificó el nivel del perfil del trabajador de la Municipalidad Provincial del Santa teniendo en cuenta indicadores como: Formación profesional, Capacitación, experiencia y el grado de conocimiento de sus actividades, obteniendo como resultado que en su mayoría, los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa cumplen con los requisitos plasmados en el Manual de Organización y Funciones de la institución; sin embargo, casi la tercera parte de los encuestados no cumplen en su totalidad con los perfiles necesarios para los cargos en los que se encuentran. Los puntajes se vieron afectados mayormente por el título profesional del trabajador municipal, así como por sus años de experiencia laboral”. “En los resultados de la presente investigación se identificó el nivel de desempeño laboral de los trabajadores municipales de la Municipalidad Provincial del Santa teniendo en cuenta factores como: Cantidad de trabajo entregado, calidad del trabajo entregado, responsabilidad, creatividad e iniciativa, entre otros. obteniendo como resultando un nivel de desempeño por debajo de lo aceptable, teniendo un 29% de los trabajadores con un desempeño deficiente y un 16% como Muy deficiente, lo que es inaceptable por ser una de las Instituciones que debe velar por el bienestar de la población en aspectos como son: salud, economía, educación, seguridad, social y cultura. Cabe resaltar que la evaluación realizada es de autoría propia ya que la institución en estudio no cuenta con los instrumentos necesarios para llevar a cabo la investigación”.

Barranzuela (2017) en su tesis titulada “Relación entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los Trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote – 2016.” de la Universidad Privada “César Vallejo”, tuvo un tipo de estudio cuantitativo de nivel correlacional causal y de diseño no experimental. La encuesta se realizó a los 70 trabajadores del Policlínico ESSALUD Víctor Panda, logrando obtener información en relación a las hipótesis planteadas. Utilizó la técnica de encuesta y entrevista por medio de la aplicación de los instrumentos y llegó a las siguientes

conclusiones: Se identificó que la capacitación en el Policlínico Víctor Panta Rodríguez de Chimbote, sus trabajadores poseen un nivel medio, ya que tienen el mayor porcentaje de 66.7% del total de la población, lo que indica que 20 de sus evaluados presentan un nivel aceptable de capacitación, mientras que 9 evaluados representados por el 30% de la población poseen un nivel alto y un 3.3% es decir solo 1 de los evaluados manifiesta un nivel de capacitación bajo. Esto se debe a que en cada trabajador la capacitación tuvo un diferente impacto, ya que es importante que los jefes de área, tengan un rol más activo, lo cual proporcione más confianza y seguridad en el trabajador que presenciara la capacitación, además de que su personal deberá ejecutar los conocimientos adquiridos en la práctica cotidiana de la organización”. “Finalmente se determinó que existe una relación positiva entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote, con una correlación de 0.031, dicho valor indica que esta relación es significativa y que es parte esencial y de preocupación en una organización, ya que es así de tal forma en como pone en evidencia la situación en la que se encuentra y la importancia de este proceso de aprendizaje”.

Díaz (2017) en su tesis titulada “Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016” de la universidad Privada César Vallejo, tuvo un tipo de estudio cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta bajo el instrumento del cuestionario a una muestra que consistió en 78 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote en 2016 y se llegó a las siguientes conclusiones: Existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. Existe correlación positiva y débil entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

I.3. Teorías relacionadas al tema

I.3.1. Capacitación

I.3.1.1. Definición:

Es necesario conocer algunas de las definiciones acerca de lo que es en sí la capacitación. Como toda actividad que tiene inmersa al recurso humano, la capacitación se tiene que planificar. Pero antes de ello se debe realizar un análisis de la necesidad de

capacitación como lo menciona Siliceo (2006, p.25) quien define la capacitación como: “la actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en conocimientos, habilidades, y actitudes del colaborador”.

Para otros autores, la capacitación influye directamente en la capacidad de mejorar su desempeño en el trabajo donde se encuentran “la parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional. La capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales” (Mondy, 2010, p.198).

Para Mondy (2010, p. 198) existen dos factores que influyen en el desarrollo de las capacitaciones:

Apoyo de la alta administración

Para que los programas de capacitación y desarrollo tengan éxito, se requiere del apoyo de la alta administración; sin éste, un programa de capacitación y desarrollo fracasará. La forma más eficaz de lograr el éxito es que los ejecutivos tomen parte activa en la capacitación y brinden los recursos necesarios. (Mondy, 2010, p.198).

Avances tecnológicos

Los cambios están ocurriendo a una velocidad sorprendente, y cada año el volumen de los conocimientos se duplica. Es posible que ningún factor haya influido más en la capacitación y el desarrollo que la tecnología. La computadora, Internet, BlackBerrys, los teléfonos celulares, los mensajes de texto y el correo electrónico afectan de manera espectacular la realización de todas las funciones de la empresa. Como se pone de relieve en todo este capítulo, la tecnología ha desempeñado un papel fundamental en el cambio en la manera de transmitir los conocimientos a los empleados, y este cambio se difunde de manera constante (Mondy, 2010, p.198).

Una vez realizada la capacitación, la evaluación tiene que llevarse a cabo de manera casi inmediata debido a que el personal está predispuesto a aprender en corto plazo, lo cual tiene que ser en forma sistemática, basadas a los objetivos de la empresa, como lo menciona (Chiavenato, 2007, p.386) “La capacitación es el proceso educativo de corto

plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” y Werther (2008, p.263) que nos indica que la capacitación es: La actividad sistemática y programada que busca preparar al trabajador para que desempeñe sus funciones asignadas, de manera que auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades.

Cuando se habla de la capacitación, hay que contemplar la razón o el objetivo que se pretende alcanzar o el beneficio que recibiría la empresa al dar una capacitación, como Reza (2006, p.56) describe los principales objetivos que debe seguir el proceso de capacitación: “Dotar a la empresa de recursos humanos o capital humano altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un adecuado desempeño de su trabajo”.

La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. Se requiere la existencia de un potencial que se trata de transformar en acto.

La capacitación en una empresa siempre le otorgará muchos beneficios, una de ellos será la empresa estará fortalecida para la competencia como lo refieren Mondy y Noe, (2005, p. 4), “Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización”

En lo que se refiere al papel del Administrador que debe cumplir frente a la capacitación y es su gran desafío, es tener a su personal capacitado para el logro de objetivos con eficiencia y eficacia en los procesos que realiza lo que proponen los autores Werther y Davis (2008, p. 7) es: “el principal desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de la cual forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces”, todo esto se obtiene a través de las capacitaciones continuas.

Los autores mencionan que la capacitación no solo otorga optimización en los diversos procesos propios de la empresa, sino que genera el crecimiento y fortalecimiento de su elemento principal que es el recurso humano ya que con la capacitación se incrementará conocimiento, mejorará habilidades y sobre todo ciertas conductas como lo sostiene Frigo (2018, parr. 2) habla de la capacitación como: “Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal”.

Para el sector salud Martinicorena (2006, p.78) nos menciona que “la génesis del dispositivo de capacitación se funda en problemas de la salud de la gente, dificultades de los servicios de salud y de la práctica profesional”, lo cual empieza desde los Jefes de establecimientos o servicios, hasta el último personal en el marco de orden jerárquico; mencionando que la necesidad es un problema dentro del ámbito de la salud y la falta de manifestación del problema.

I.3.1.2. Detección de diagnóstico de las necesidades de capacitación:

En todo proceso administrativo se inicia con un buen diagnóstico, en él verificaremos las principales necesidades, por ello la de capacitación no es ajena, y su éxito recaerá definitivamente en que el diagnóstico que se realice sea el adecuado, por ello el autor Chiavenato (2007, p. 390) nos manifiesta que:

Detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación es el primer paso en el proceso de capacitación, esta etapa contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. Para diagnosticar las necesidades de capacitación se deben realizar análisis a los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación: Análisis en toda la Organización (Examina a toda la Compañía), Análisis de tareas y procesos (se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal) y el Análisis de la persona (dirigida a los empleados individuales).

El diagnóstico de las necesidades de capacitación se debe realizar en todos los niveles de la organización como: el sistema organizacional; a nivel de

análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación y a nivel de
análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades.

Banco Mundial (2010), en su estudio realizado nos menciona que el Estado Peruano debería realizar las siguientes actividades en pos de una mejora del Capital Humano:

“Para complementar las políticas que promueven el crecimiento económico se deben realizar esfuerzos para mejorar la formación de capacidades de la fuerza laboral”, porque el crecimiento económico sostenido fomentado sobre todo con políticas que son necesarias para conservar la macro-estabilidad, promover la inversión privada específicamente en el reforzar los conocimientos de sus colaboradores y la innovación es esencial para la generación de empleos adicionales de alta calidad, que en conjunto generaran empleos que serán bien remunerados y por tener colaboradores capacitados obtendrán un alta productividad.

Banco Mundial (2010), contempla lo siguiente: “El Estado desempeña un papel clave en la mejora del marco de políticas de la formación de capacidades laborales”, las políticas del estado deben de tener como objetivo brindar educación y capacitación relevante y de alta calidad, en mercados laborales que funcionen bien y donde los trabajadores (sobre todo los más vulnerables) puedan convertir sus capacidades en empleo productivo. El gobierno puede alcanzar dicha meta mediante el suministro directo de servicios educativos o de capacitación, o brindando un entorno que incentive a que las instituciones del sector privado así lo hagan. Además de las inversiones nucleares en salud, nutrición y educación, los programas relevantes comprenden la capacitación en capacidades técnicas, acreditación y asistencia en la búsqueda de empleo, y se conocen colectivamente como programas activos del mercado laboral. El estado peruano no solamente debe invertir en programas sociales como manutención a los pobladores si no, invertir o hacer invertir al sector privado en programas gratuitos de capacitación y hacer que el poblador esté preparado ante una pérdida de trabajo o fomentar que escale puestos debido a sus consiguientes capacitaciones que recibiría

Banco Mundial (2010), el estado peruano debe: “Alentar también a los decisores de política a que efectúen esfuerzos adicionales por mejorar la calidad de la educación básica”, no solamente el estado peruano debería intervenir en este proceso, los gobiernos regionales deben ser los primeros involucrados ya que son estos los que conocen la realidad de su población.

Y es de los gobiernos locales implementar acciones para mejorar el tema de educación ya que el Perú tiene un problema en la calidad de la educación, según sustitutos tales como los niveles de aprendizaje. Las comparaciones internacionales de logros del aprendizaje, como PISA, ubican al Perú como el más bajo en América Latina, muy por detrás de otros países de ingresos medios.

Banco Mundial (2010), “Será importante considerar las opciones de política peruanas en la mejora de la formación de capacidades e intercambio laboral en los mercados urbanos laborales”, esto ayudará a guiar las decisiones de política de cómo repartir los esfuerzos entre intervenciones para fortalecer la formación de capacidades (mediante la capacitación en capacidades específicas o generales) y aquellas diseñadas para mejorar el funcionamiento del mercado de comercio de capacidades laborales.

Todo esto debería ir de mano con los gobiernos regionales, ya que el Perú no solamente contamos con zonas urbanas si no las zonas rurales la que generalmente son excluidas en algunas decisiones políticas.

MEF (2018), Mediante el D.L.1025 de 21 de junio del 2008, se aprueba las normas de capacitación y rendimiento para el sector público como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

Para, MEF (2018), habla de que “la capacitación del sector público se rige por los principios de mérito, capacidad y responsabilidad de los trabajadores, imparcialidad y equidad, evitando la discriminación de las personas bajo ninguna forma”.

“La capacitación en el sector público se rige por los principios de especialización y eficiencia, fomentando el desarrollo de un mercado competitivo y de calidad de formación para el sector público a partir de la capacidad instalada de las universidades, institutos y otros centros de formación profesional y técnica de reconocido prestigio”. MEF (2018).

El Ministerio de Economía y Finanzas tiene en claro que el sector público debe estar siempre capacitado y que tiene que ser basado en la equidad y que tiene que ser especializada que pueden ser tanto desde un instituto o universidad. Si bien es cierto la política del MEF, está bien clara en capacitación, pero este ministerio de apoya económicamente a los trabajadores para que estos puedan estudiar en centro superior d estudios, los trabajadores tienen que

gastar de su propio sueldo si este desea optar por un título profesional o algún post grado, e inclusive si este quiere migrar al extranjero para una especialidad.

MEF (2018) nos refiere que:

“la finalidad de la capacitación en las entidades públicas es el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal”.

Para el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú tiene establecido que cuando hay capacitación se ven beneficiados tanto el recurso humano y las instituciones del estado en sí, ya que al tener un personal capacitado se puede lograr los objetivos institucionales porque ambos elementos se complementan mutuamente.

MEF (2018, párr. 3) conceptualiza a la Comunicación Estratégica de la siguiente manera y son: “Las disposiciones que regulan la capacitación están orientadas a que las entidades públicas alcancen sus objetivos institucionales y mejoren la calidad de los servicios públicos brindados a la sociedad”.

Y enfatiza que “La capacitación del sector público atiende a las necesidades provenientes del proceso de modernización y descentralización del Estado, así como las necesidades de conocimiento y superación profesional de las personas al servicio del Estado”. MEF (2018, párr. 4)

En el Estado Peruano se estableció que La Gestión de la Capacitación es la implementación del proceso de Capacitación en las entidades públicas, aplicando el marco normativo y metodológico establecido por SERVIR, Ente Rector de la Política de Capacitación en el sector público.

SERVIR (2018, párr. 2), nos menciona que la Capacitación “es un proceso que tiene como finalidad mejorar el desempeño de los servidores civiles a través del cierre de brechas y

desarrollo de competencias y conocimientos, que permitan fortalecer sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales”.

Asimismo, “constituye una estrategia fundamental para el fortalecimiento del servicio civil como medio para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública, lo cual contribuye directamente en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos”, SERVIR (2018, párr. 2). De lo cual podemos tener en claro que sin la capacitación no se puede lograr objetivos planteados ya que no se cuenta con personal capacitado.

SERVIR (2018, párr. 4), “La gestión de la capacitación en las entidades públicas genera una cadena de valor que tiene como fin ulterior ciudadanos mejor atendidos. En ese sentido, la capacitación es eficiente cuando repercute en el desempeño de los servidores civiles”. De lo cual deducimos que “Los servidores con desempeños óptimos contribuyen al logro de los objetivos institucionales y a su vez, una entidad que logra sus objetivos, aporta directamente a la mejora del servicio que se brinda al ciudadano”, SERVIR (2018, párr. 4). Todo esto solo se puede alcanzar con el cumplimiento de capacitaciones al personal del estado.

SERVIR (2018, párr. 2), refiere que la Capacitación como proceso comprende un ciclo de tres etapas:

Planificación (Etapas en el cual se identifican y definen las necesidades de capacitación a través de los objetivos estratégicos), Ejecución (donde se ejecutan las capacitaciones aprobadas en el Plan de Desarrollo de Personas, se monitorea la realización de las mismas y se asegura la participación de los Servidores y Evaluación (en la cual se miden los resultados de las acciones de Capacitación ejecutadas y son cuatro niveles: reacción, aprendizaje, aplicación e impacto). Cada una de ellas, prevé el desarrollo de productos que permiten su interrelación. Asimismo, el Ciclo del Proceso de Capacitación se encuentra directamente relacionado con el Subsistema de Gestión de Rendimiento, ya que, a través de éste, se accede a información relevante respecto al desempeño de los servidores civiles y en base a ello plantear acciones de capacitación de manera objetiva.

Estas etapas que se menciona de la capacitación a nuestro parecer debe cumplirse de manera detallada y con responsabilidad ya que dependerá de ella que la capacitación sea fructífera tanto para el estado como para el personal capacitado.

La capacitación para SERVIR (2018, párr. 2), nos menciona que la Gestión de la Capacitación cuenta con los siguientes Actores y son:

Actores externos:

SERVIR: cuyo rol es planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la Política de Capacitación para el Sector Público.

PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN: cuyo rol es diseñar y brindar la capacitación a la que acceden los servidores civiles. Los proveedores pueden ser universidades, institutos, centros de formación, escuelas o cualquier otra persona jurídica, pública o privada, de acuerdo a lo previsto en el numeral 5.2.3 de la Directiva.

ENTES RECTORES DE LOS SISTEMAS: cuyo rol es planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la capacitación a la que acceden los operadores de los sistemas, administrativos, funcionales y sectoriales.

Actores Internos:

TITULAR DE LA ENTIDAD: cuyo rol es aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas y prever los recursos presupuestales para su financiamiento.

COMITÉ DE PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN: cuyo rol es asegurar que la planificación de la capacitación responda a los objetivos estratégicos de la entidad y de generar condiciones favorables para la adecuada implementación de las Acciones de Capacitación.

ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS: cuyo rol es identificar las necesidades de capacitación del personal a su cargo y definir las Acciones de Capacitación que atenderán dichas necesidades.

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS: cuyo rol es conducir la capacitación al interior de las entidades, es decir, planificar, ejecutar y evaluar la capacitación.

Para ello cuenta con el apoyo y respaldo del Comité de Planificación de la Capacitación y de los otros actores.

SERVIDORES CIVILES: cuyo rol es participar activamente en las actividades previstas por la Oficina de Recursos Humanos para desarrollar la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación.

SERVIR (2018, párr. 2) hace referencia de los factores a identificar y definir en el proceso de Capacitación que son:

Necesidades de Capacitación: Estas se identifican a través de la metodología denominada Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Las necesidades de capacitación comprenden aquellas acciones de capacitación requeridas por los órganos o unidades orgánicas de la entidad, entre otros. Cabe precisar que estas necesidades deben estar alineadas necesariamente a los objetivos institucionales y al perfil del puesto de los servidores.

Niveles de evaluación: En el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se determina qué nivel de evaluación les corresponden a las acciones de capacitación. Los niveles de evaluación son cuatro: Reacción, Aprendizaje, Aplicación e Impacto. Es fundamental que desde la planificación de la capacitación se determine el nivel en el cual se evaluarán las capacitaciones con la finalidad de medir su aprovechamiento en favor de las entidades.

La capacitación como todo proceso deberá iniciarse primero analizando cuales son las principales necesidades de capacitación que tiene el personal, luego de ellos hacer un seguimiento respectivo y evaluar los conocimientos y cambios de comportamiento e impacto que se obtuvo después de ella.

Tipos de Capacitación SERVIR (2018, párr. 1), nos habla lo siguiente: “Formación Laboral: su finalidad es cerrar brechas de conocimientos o competencias en el corto plazo. No brindan un grado académico ni título profesional. Y Formación profesional: su finalidad es desarrollar conocimientos o competencias en el mediano plazo. Brindan un grado académico o título profesional superior al bachiller”.

Para el estado peruano como institución sabe de los tiempos y la necesidad de grados que requiere del personal adscrito a él. Pero la capacitación tiene que cerrar las brechas

y sobre el desbalance de los conocimientos que tiene el personal que no es capacitado continuamente.

Dándose las siguientes ventajas:

- Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación
- Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.
- Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.
- Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.
- Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

I.3.1.3. Clasificación de la capacitación

Hay diversas clasificaciones de la capacitación en la cual se menciona a emprender, Pyme (2018), los cuales son:

- Capacitación para el trabajo: va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso, o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa; que puede ser a su vez preingreso (se hace con fines de selección buscando conocimientos, habilidades o destrezas) y el otro es capacitación de inducción (que ayuda a conocer las nuevas actividades en el nuevo puesto).
- Capacitación Promocional: busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
- Capacitación en el trabajo: es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total

de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, así como la expresión total de su persona.

Estos tipos de capacitación se reflejan en el sector Salud. Al ingresar cualquier personal es capacitado para realizar actividades de acuerdo a su función. Por otro lado, las capacitaciones promocionales son brindadas frecuentemente por el Ministerio de Salud para sus trabajadores que buscan alcanzar nuevos niveles laborales. Y finalmente con todas estas capacitaciones el MINSA busca mejorar actitudes en los trabajadores para lograr la realización individual, así como los objetivos de la organización.

Para los Recursos Humanos.com (2018) la capacitación lo ven desde otra perspectiva, tomando en cuenta la formación del personal, conductual y académica, acá su conceptualización:

- a. La formación técnica: Es aquella formación para el puesto de trabajo. Se divide en programas, talleres o formación en el puesto. Es la formación que se necesita para el desempeño: desde aprender a dominar un programa informático, procesos internos, el funcionamiento de una máquina, u otra formación requerida para el puesto.
- b. La formación conductual: Es aquella formación necesaria para liderar equipos o también llamada formación en valores. Esta formación está destinada a mandos medios (Jefes y Gerentes) formación en valores corporativos, habilidades para la comunicación, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, gestión del conocimiento, manejo de equipos, etc. Son temas más abstractos que aquellos que forman la capacitación técnica, pero que impactan mucho en la función. Para no crear brechas entre poblaciones de empresa, cada vez más empresas dictan formación en valores a todos los empleados sin importar el rango o el puesto que ocupen.
- c. Formación académica (si bien es externa a la organización) ya que muchas empresas pagan los estudios de posgrado en parte o en su totalidad a los empleados que consideran que tienen dotes para ser futuros directivos de la empresa. Para asegurarse que la persona a quien se le paga la formación se quedará en la empresa el suficiente tiempo para aplicar esos conocimientos, muchas empresas hacen firmar contratos o pagarés; en caso de que el empleado se vaya de la empresa una vez que terminó los estudios de posgrado debe devolver el dinero a la empresa en su totalidad.

SERVIR (2018, párr. 2), establece los tipos de acciones de capacitación de la formación laboral:

Taller: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de una tarea, a partir de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por parte de los participantes, de manera individual o grupal. Estos deben aportar para resolver problemas concretos y proponer soluciones.

Curso: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende una secuencia de sesiones articuladas y orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje previstos.

Diplomado o Programa de Especialización: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende un conjunto de cursos o módulos organizados para profundizar en una temática específica que tiene como propósito la adquisición o desarrollo de conocimientos teóricos y/o prácticos.

Capacitación Interinstitucional: Es una actividad teórica-práctica que se realiza en una entidad pública diferente a donde laboran los servidores civiles. Se realiza durante la jornada de servicio.

Pasantía: Es una actividad práctica de carácter académico, de investigación o profesional que realiza un servidor civil en otra entidad pública o privada, en el país o en el extranjero, con el objeto de adquirir experiencia y/o profundizar los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Conferencia: Actividades académicas de naturaleza técnica o científica que tienen como propósito difundir y transmitir conocimientos actualizados y organizados previamente a manera de exposiciones, que buscan solucionar o aclarar problemas de interés común sobre una materia específica, tales como congresos, seminarios, simposios, entre otros.

Tipos de Acciones de Capacitación de la Formación Profesional:

Maestría: Son estudios de profundización profesional o de carácter académico basado en la investigación que conllevan a la obtención del grado académico de Maestro.

Doctorado: Son estudios de carácter académico basados en la investigación que conllevan al grado académico de Doctor.

Para el estado peruano usa todos estos tipos de capacitaciones en los diferentes ministerios o entidades la cual dirige, para ello primero tendrá que contar con profesionales capacitados que harán el efecto multiplicador a todas las instituciones del estado.

ESAN (2018, párr. 10), afirma sobre la capacitación basada en competencias (CBC) que: “se enfoca en la obtención de avances mediante realizaciones laborales concretas, observables y medibles” y habla de las siguientes competencias:

- Los criterios a utilizar en la evaluación de su logro y las condiciones bajo las que se medirá deben ser claramente especificados y dados a conocer con anterioridad.
- El programa de capacitación debe señalar claramente cómo se desarrollará el aprendizaje individual y la evaluación de cada una de las competencias especificadas.
- La evaluación de competencias incluye evidencias del dominio de conocimientos del participante, así como evidencias del desempeño real de la competencia como la fuente primaria de dicha evaluación.
- Los participantes progresan a su propio ritmo en el transcurso del programa, hasta que ellos mismos se consideren capaces de demostrar su dominio en las competencias especificadas.

Las competencias que requiere una capacitación siempre deberán ser evaluadas para medir los logros y ver cómo los participantes, debido a la capacitación, mejoran en los diferentes procesos.

I.3.1.4. ¿Deben las organizaciones asumir el costo de la capacitación de sus colaboradores?

Cubas (2018) para un artículo escrito para el Diario Gestión menciona que: “Cada vez son más las empresas en el Perú que invierten alrededor del 4% de su costo

laboral en asumir los programas de actualización, capacitación y desarrollo de sus colaboradores al considerar este gasto como una inversión para incrementar la competitividad y productividad de la organización”.

De acuerdo al artículo del Diario Gestión (2018, párr. 1), Managing Partner de Cornerstone, empresa de headhunting especializada en búsqueda de altos ejecutivos, el objetivo de “invertir en capacitar a los colaboradores es que adquieran nuevos conocimientos y desarrollen habilidades para ser más eficientes y mejores líderes”.

“La empresa debe definir, en su presupuesto anual, el porcentaje que será destinado en la capacitación y entrenamiento. Lo óptimo es destinar entre 3% y 4% del total del costo laboral”, Diario Gestión (2018, párr. 2).

El Diario Gestión (2018, párr. 3), recomienda “a las empresas realizar un diagnóstico de necesidades alineadas a lo que requiere la organización en el corto, mediano y largo plazo para establecer las capacitaciones que serán requeridas y los programas de capacitación y desarrollo tienen que estar alineados al plan estratégico de la organización.”.

Otra herramienta clave en el desarrollo de las personas, es el “Coaching porque permiten desarrollar competencias, focalizándose en las áreas de oportunidad del candidato y elevar su nivel de conciencia para que mejore sus habilidades”. Diario Gestión (2018, párr. 6).

I.3.2. Sistemas de información

I.3.2.1. Definición:

La información es uno de los recursos de mayor importancia con los que puede contar cualquier individuo, empresa o entidad.

El sistema de información en el Ministerio de Salud es un eje muy importante ya que todos los procesos de información dependen de este sistema, a la vez está interrelacionado con todos los puntos del país, es por ello que citamos a Peña (2016,

p. 7) que nos refiere que: “es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones”. Entonces, un sistema de información busca siempre aumentar el nivel de los conocimientos, siempre con el objetivo de satisfacer ciertas demandas que, en el caso de la salud pública en el Perú, siempre son altas y se caracterizan por los pocos recursos asignados.

Para el Ministerio de Salud del Perú (2011): “Una información objetiva, oportuna y confiable es vital para las decisiones en salud pública es la base para las políticas, programas, presupuestos y evaluaciones a nivel de gobierno”, se deduce que para el Gobierno peruano la información es la base fundamental para la toma de decisiones sobre la salud de su población ya que, en base a ella, desarrolla políticas programas, presupuestos y evaluaciones (capacitaciones). El Ministerio de Salud, a través de la Oficina General de Estadística e Informática (OGEI) desarrolla sus planes, proyectos y presupuestos que luego durante el año tendrán que evaluar para medir sus avances. El éxito de estos proyectos radica, entre otros factores, en la eficiencia de la gestión de la información.

Estos sistemas de Información están formados por personas y equipos tecnológicos, ya que estos dos elementos son dependientes el uno del otro, porque qué sería de las personas si no contaran con los instrumentos necesarios para procesar información y viceversa, lo que contempla Bittel y Ramsey (2000, p. 76) “Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema”. Un sistema de información está compuesto por: componentes físicos (computadoras, equipos de cómputo), programas o software (para manejar los datos), recursos humanos (que se encarga de la alimentación de los datos, así como su análisis) y los datos o información.

Peña (2016, p. 7) habla acerca de los componentes de los sistemas de información, sostiene que:

Los componentes más importantes de un sistema de información son los siguientes:

Financieros. Es el aspecto económico que permite la adquisición, contratación y mantenimiento de los demás recursos que integran un sistema de información.

Administrativos. Es la estructura orgánica de objetivos, lineamientos, funciones, procedimientos, departamentalización, dirección y control de las actividades; que sustenta la creación y uso de los sistemas.

Humanos. Está compuesto por dos grupos: El técnico, que posee los conocimientos especializados en el desarrollo de sistemas, siendo estos los: Administradores, Líderes de Proyecto, Analistas, Programadores, Operadores y Capturistas.

El usuario, representado por las personas interesadas en el manejo de información vía cómputo, como apoyo al mejor desempeño de sus actividades, siendo estos los: Funcionarios, Contadores, Ingenieros, Empleados, Público, etc.

Materiales. Son aquellos elementos físicos que soportan el funcionamiento de un sistema de información, por ejemplo: local de trabajo, instalaciones eléctricas y de aire acondicionado, medios de comunicación, mobiliario, maquinaria, papelería, etc.

Tecnológicos. Es el conjunto de conocimientos, experiencias, metodologías y técnicas; que orientan la creación, operación y mantenimiento de un sistema.

I.3.2.2. Clasificación:

Para Gestiópolis (2018, párr. 3) los sistemas de información, de manera general se pueden clasificar de tres formas según sus propósitos generales:

- a) **Sistemas transaccionales:** Son Sistemas de Información que logran la automatización de procesos operativos dentro de una organización ya que su función primordial consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, entradas, salidas, etc.

- b) Sistemas de soporte Sistemas de Soporte a la Toma de Decisiones, Sistemas para la Toma de Decisión de Grupo, Sistemas Expertos de Soporte a la Toma de Decisiones y Sistema de Información para Ejecutivos: Son Sistemas de Información que apoyan el proceso de toma de decisiones.
- c) Sistemas Estratégicos Son sistemas de información desarrollados en las organizaciones con el fin de lograr ventajas competitivas, a través del uso de la tecnología de información.

Beneficios del Sistema de Información:

Calles (2018, párr. 4) nos habla de los beneficios y son:

- Acceso rápido a la información y por ende mejora en la atención a los usuarios.
- Mayor motivación en los mandos medios para anticipar los requerimientos de las directivas.
- Generación de informes e indicadores, que permiten corregir fallas difíciles de detectar y controlar con un sistema manual.
- Posibilidad de planear y generar proyectos institucionales soportados en sistemas de información que presentan elementos claros y sustentados.
- Evitar pérdida de tiempo recopilando información que ya está almacenada en bases de datos que se pueden compartir.
- Impulso a la creación de grupos de trabajo e investigación debido a la facilidad para encontrar y manipular la información.
- Soluciona el problema de falta de comunicación entre las diferentes instancias. A nivel directivo se hace más efectiva la comunicación.
- Organización en el manejo de archivos e información clasificada por temas de interés general y particular.
- Generación de nuevas dinámicas, utilizando medios informáticos como el correo electrónico, multimedia, teleconferencia, acceso directo a bases de datos y redes nacionales e internacionales.

- Acceso a programas y convenios e intercambios institucionales.
- Aumento de la productividad gracias a la liberación de tiempos en búsqueda y generación de información repetida.

Toda organización tiene que pensar en todos los beneficios que otorga tener un sistema de información ya que con ellos se hará más rápido, óptimo y se podrá contar con un respaldo ya que toda información quedará grabada para poder modificarlos en el momento necesario.

Importancia de los sistemas de información en las empresas

Izamorar (2017), nos menciona la importancia de la información en las empresas y nos dice que: “se obtienen grandes ventajas, tal como ahorro de tiempo en gestión de procesos, entre otros. Esto lleva a incrementar la capacidad de organización de la empresa al momento de realizar sus actividades diarias”.

Izamorar (2017), “Actualmente se torna importante y necesario contar con un sistema de información en la empresa que trabaje eficazmente, permitiendo de esta manera acceder a datos relevantes actualizados y en tiempo real”.

I.4. Formulación del Problema:

¿Cómo influye la capacitación al personal asistencial en la optimización de la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018?

I.5. Justificación:

El presente trabajo de investigación es conveniente porque determina el nivel de influencia de la capacitación del personal asistencial del P.S Magdalena Nueva para la gestión de la información y su impacto en los diferentes procesos en los servicios de este centro de salud.

Este trabajo servirá como referencia para incrementar conocimiento, mejorar y desarrollar habilidades por parte de los trabajadores del P.S. Magdalena Nueva,

optimizando los procesos directamente relacionados con los pacientes e instituciones rectoras.

Teóricamente este trabajo pretende concientizar que la capacitación es una herramienta que todos los sectores no solo productivos sino también de servicios deberían tomar como eje primordial para su crecimiento organizacional, porque contar con un personal capacitado no solo hace que los procesos sean más fáciles y menos complicados, si no que los tiempos en realizarse sean eficaces y el costo se reduciría en tiempo de producción por los procesos realizados adecuadamente por contar con personal altamente capacitado.

Metodológicamente este trabajo quedará a disposición para nuevas investigaciones que quieran ahondar más en el tema de la capacitación en el sector salud y su influencia en la gestión de la información

I.6. Hipótesis:

I.6.1. Hipótesis general:

Hi: Influye la capacitación al personal asistencial para la optimización en la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018.

Ho: No influye la capacitación al personal asistencial para la optimización en la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018.

I.7. Objetivos:

I.7.1. Objetivo general:

Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en la optimización de la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018.

I.7.2. Objetivos específicos:

- a) Identificar el nivel de capacitación al Personal asistencial del P.S. Magdalena Nueva.
- b) Determinar el nivel de la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva - Año 2018.

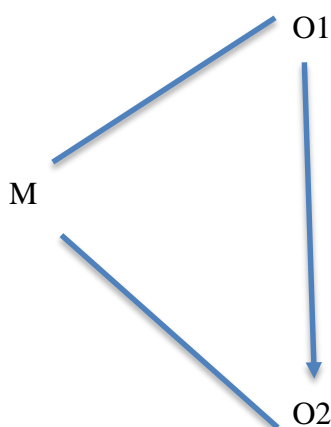
- c) Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los procesos financieros del P.S. Magdalena Nueva -2018
- d) Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos humanos del P.S. Magdalena Nueva -2018
- e) Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en las gestiones administrativas del P.S. Magdalena Nueva -2018.
- f) Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos materiales del P.S. Magdalena Nueva -2018.
- g) Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos tecnológicos del P.S. Magdalena Nueva -2018.

II. METODOLOGÍA:

II.1. Diseño de Investigación:

Nuestro Trabajo de investigación es No experimental, porque no se manipula ninguna de las variables establecidas en nuestro trabajo de investigación. Es transaccional: debido a que el trabajo de investigación se desarrolló en un periodo establecido que es el año 2018 y correlacional causal, porque se analizó la relación estadística de las dos variables establecidas.

Su diagrama, es el siguiente:



Donde

M: Muestra sometida al estudio. Personal Asistencial del Puesto de Salud Magdalena Nueva, 2018.

O1: Observación del nivel de capacitación del personal asistencial del Puesto de Salud Magdalena Nueva, 2018.

O2: Observación el grado de optimización de la información.

II.2. Identificación de variables:

Variable 1: Capacitación

Variable 2: Gestión de la Información

II.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Capacitación	“La capacitación es la actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en conocimientos, habilidades, y actitudes del colaborador”. Siliceo (2006, p.25)	Conjunto de actividades que sirven para mantener actualizado al personal de una organización con respecto a las funciones propias de su cargo.	Capacitación para el Trabajo	Inducción	1,2,3	Ordinal: 0-9 (Deficiente) 10-15 (Regular) 16-18 (Eficiente)
			Capacitación Promocional	Capacitaciones por año	4,5,6	
			Capacitación en el Trabajo	Capacitación en Servicio	7,8,9	
V2 Gestión de la Información	Peña (2016, p.7) “Es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones”. Peña (2016, p.7)	Conjunto de procesos que se complementan entre sí para la recolección, manipulación, análisis de la información que le sirve a la organización para la toma de decisiones.	Financieros	Adquisición de Equipos	1,2,3	Ordinal: 0-17 (Deficiente) 18-29 (Regular) 30-34 (Eficiente)
			Administrativos	Objetivos, procedimientos	4,5,6,7,8,9	
			Humanos	Personal asistencial	10,11,12,13	
			Materiales	Ambiente de trabajo	14,15	
			Tecnológicos	Mantenimiento de los sistemas	16,17	

II.3. Población, muestra y muestreo:

II.3.1. Población

La Población del presente estudio está conformado por todo el personal Asistencial del Puesto de Salud Magdalena Nueva, y según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrolló la investigación.

Tabla N°1

Personal asistencial que labora en el Puesto de Salud Magdalena Nueva, 2018

Personal Asistencial	Varones	Mujeres	Total
Médicos Cirujanos	3	3	6
Licenciadas en Enf.	0	10	10
Obstetra	0	4	4
Técnicos de Enf.	0	10	10
Técnicos en Inf.	4	1	5
Total	7	28	35

Origen: Programación de Personal del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Mes abril 2018.

Criterios de exclusión: son características que impide la participación en un ensayo. Para este caso se excluyó a los internos de enfermería y externos de obstetricia por ser cargos de alta rotación; y artesanos porque no tienen relación con los procesos de sistemas de información, Quedando un total de 35 personas a las cuales se les aplicó las encuestas, de las cuales solo llegaron a aplicarse a 33 trabajadores, ya que en el momento de la aplicación dos estaban con licencia por enfermedad.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

II.4.1. Técnicas

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de Capacitación	Personal Asistencial del Puesto de Salud Magdalena Nueva, 2018
	Cuestionario de sistema de Información	Personal Asistencial del Puesto de Salud Magdalena Nueva, 2018

2.4.2. Instrumentos:

a. Cuestionario de Capacitación

Instrumento desarrollado por los investigadores, con el objetivo de identificar las diferentes capacitaciones que recibe o recibió desde el momento que empezó a laborar en Ministerio de Salud - P.S. Magdalena Nueva. El cuestionario está estructurado en nueve ítems, los cuales se encuentran relacionados a las siguientes dimensiones: **Capacitación para el trabajo, Capacitación Promocional y Capacitación en el Trabajo**. Todos los ítems del cuestionario están redactados con dos opciones de respuesta: “SI” y “NO”. Cuyas puntuaciones son: 1 y 2 respectivamente.

b. Cuestionario de Sistema de Información

Instrumento estandarizado y adaptado por los investigadores, que contiene 17 ítems, orientados a las siguientes dimensiones: **Financieros, Administrativos, Humanos, Materiales, Tecnológicos**. Los 18 ítems están distribuidos de la siguiente manera: 3 ítems relacionados a la dimensión Financieros, 6 ítems respecto a la dimensión Administrativos, 4 ítems respecto a la dimensión Personal, 2 ítems a la dimensión Materiales y 2 ítems a la dimensión Tecnológicas. Todos los ítems del cuestionario están redactados con dos opciones de respuesta: “SI” y “NO”. Cuyas puntuaciones son: 1 y 0 respectivamente.

De su validación:

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el método de validez de contenido a criterio de juicio de 3 expertos Doctores; quienes llenarán la Matriz de Validación con criterios de evaluación referidos a la coherencia y relación de dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta.

De su confiabilidad:

Respecto a la confiabilidad se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia en una muestra piloto; conformada por 10 personal asistencial del Puesto de Salud Santa Ana Costa de Chimbote, a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos, para luego determinar el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach a través del método de consistencia interna determinando un valor de 0.7 hasta 0.99 para considerarse confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados y procesados empleando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, gráficos de dispersión de puntuaciones y los estadígrafos descriptivos de la media aritmética, desviación estándar y varianza. Asimismo, para determinar el nivel de relación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearson y para la contrastación de la hipótesis, la prueba no paramétrica Chi cuadrada de independencia. Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 y Excel 2013.

También fueron analizados mediante la Prueba de Regresión Lineal en la cual se verificó como la variable capacitación influye sobre la gestión de la información, sobre todo su causa y/o efecto sobre la misma.

2.6. Aspectos éticos

Para el recojo de la información se solicitó permiso al Jefe encargado del Puesto de Salud Santa Ana Costa, y la información recogida se utilizara solo para fines de la investigación, manteniendo el anonimato de los participantes. Los resultados obtenidos no fueron alterados respetando su originalidad y se les dio el uso conforme a los objetivos de la investigación.

III. RESULTADOS:

Objetivo general: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en la optimización de la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018.

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grade y perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.1 a - 0.19	Correlación positiva muy baja
0	Nula
0.0 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Hernandez. S, Fernandez. C y Baptista. P., 2010)

Significancia Bilateral	
Escasa o Nula	0.00 a 0.25
Débil	0.26 a 0.50
Moderada	0.51 a 0.75
Fuerte o Perfecta	0.76 a 1.00

TABLA 1. *Correlación de las Variables Capacitación y Gestión de la Información.*

		CAPACITACION	GESTION DE LA INFORMACION
CAPACITACION	Correlación de	1	,145
	Sig. (bilateral)		,421
	N	33	33
GESTION DE LA INFORMACION	Correlación de	,145	1
	Sig. (bilateral)	,421	
	N	33	33

Fuente: Elaboración propia

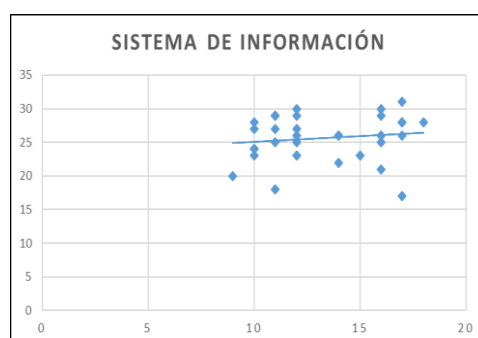


Figura 1. Dispersión entre las Variables Capacitación y gestión de la Información

En la presente Tabla al correlacionar las variables de capacitación con gestión de la información se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionada 14.5% y una significancia bilateral débil 0.421 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50,

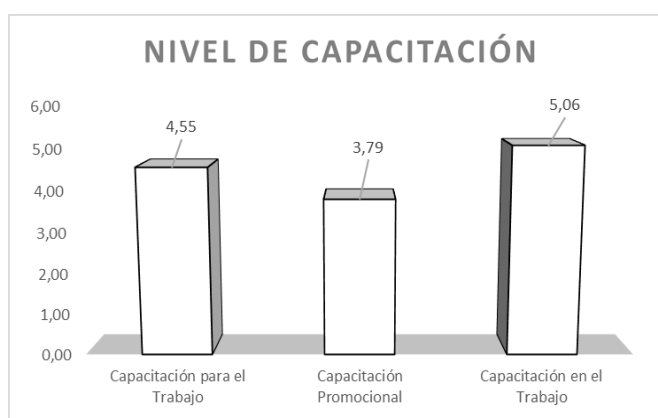
Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de capacitación al Personal asistencial del P.S. Magdalena Nueva.

NIVELES	A nivel de variable	CAPACITACIÓN		
		D1	D2	D3
Eficiente	16 - 18	6	6	6
Regular	10 - 15	4-5	4-5	4-5
Deficiente	9	3	3	3

Figura 1. Nivel de las Dimensiones de la Variable Capacitación

Dimensión	N	NIVEL
Capacitación para el Trabajo	33	4,55
Capacitación Promocional	33	3,79
Capacitación en el Trabajo	33	5,06

Fuente: Elaboración propia



En el Figura 2 Observamos que en la Dimensión Capacitación para el trabajo tiene una media de 4.55 lo que significa que tiene un nivel Regular, la Dimensión Capacitación Promocional tiene 3.79 lo que indica que su nivel es Deficiente y la Dimensión Capacitación en el trabajo presente 5.06 ubicándolo en el Nivel de Regular.

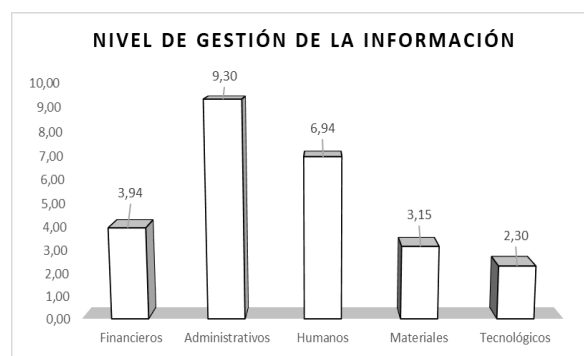
Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva - Año 2018.

NIVELES	A nivel de variable	SISTEMA DE INFORMACIÓN				
		D1	D2	D3	D4	D5
Eficiente	30-34	6	11-12	7-8	4	4
Regular	18 - 29	4-5	7-10	5-6	3	3
Deficiente	17	3	6	4	2	2

Figura 2. Nivel de las Dimensiones de la Variable Gestión de la Información

Dimensión	N	NIVEL
Financieros	33	3,94
Administrativos	33	9,30
Humanos	33	6,94
Materiales	33	3,15
Tecnológicos	33	2,30

Fuente: Elaboración propia



En la presente figura observamos los siguientes resultados: la dimensión Financiera tiene como resultado 3.94 lo que indica que su nivel es Deficiente, la Dimensión Administrativa 9.30 lo que lo ubica en el nivel Regular, la Dimensión Humanos 6.94 lo que indica que se encuentra en el nivel Regular, la Dimensión Materiales su nivel es Regular ya que tiene como resultado 3.15 y la Dimensión Tecnológicas su resultado de 2.30 lo que indica que su nivel es Deficiente.

Objetivo Específico 3: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los procesos financieros del P.S. Magdalena Nueva -2018

TABLA 2. *Correlación de la Variable Capacitación y Dimensión Financieros.*

		CAPACITACIÓN	Financieros
CAPACITACION	Correlación de	1	,079
	Sig. (bilateral)		,664
	N	33	33
Financieros	Correlación de	,079	1
	Sig. (bilateral)	,664	
	N	33	33

Fuente: Elaboración propia

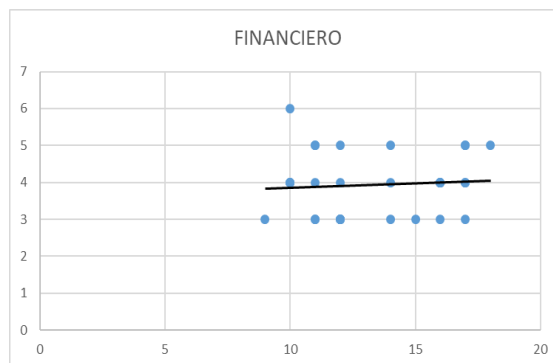


Figura 3. Dispersión entre las Variables Capacitación y dimensión financieros.

En la presente tabla al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión los Procesos Financieros se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionadas cuyos resultados son 7,9% y una significancia bilateral Moderada 0.664 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.51 a 0.75. Lo que podemos también corroborar con los Gráficos 12 y 14 en las cuales se les pregunta si cuentan con presupuesto para la adquisición y/o renovación de equipo (88% - NO) o contratación de personal (79% - NO).

Objetivo Específico 4: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en las gestiones administrativas del P.S. Magdalena Nueva -2018.

TABLA 3. *Correlación de la Variable Capacitación y Dimensión Administrativos.*

Fuente: Elaboración propia

		CAPACITACION	Administrativos
CAPACITACION	Correlación de	1	,158
	Sig. (bilateral)		,380
	N	33	33
Administrativos	Correlación de	,158	1
	Sig. (bilateral)	,380	
	N	33	33

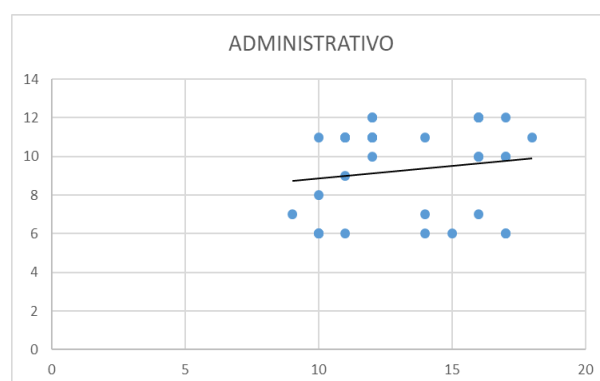


Figura 4. Dispersión entre las Variable Capacitación y dimensión administrativo

En la presente tabla al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Gestiones Administrativas se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionadas que se evidencia al obtener los siguientes resultados 15,8% y una significancia bilateral Débil 0.380 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50, Para sustentar estos resultados de los gráficos del 15 al 20, de los cuales el que resalta más es el 20 en donde se le pregunta del MOF actualizado cuya respuesta es el 82% refiere que no está actualizado.

Objetivo Específico 5: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos humanos del P.S. Magdalena Nueva -2018

TABLA 4. *Correlación de la Variable Capacitación y Dimensión Humanos.*

		CAPACITACION	Humanos
CAPACITACION	Correlación de	1	-,189
	Sig. (bilateral)		,293
	N	33	33
Humanos	Correlación de	-,189	1
	Sig. (bilateral)	,293	
	N	33	33

Fuente: Elaboración propia

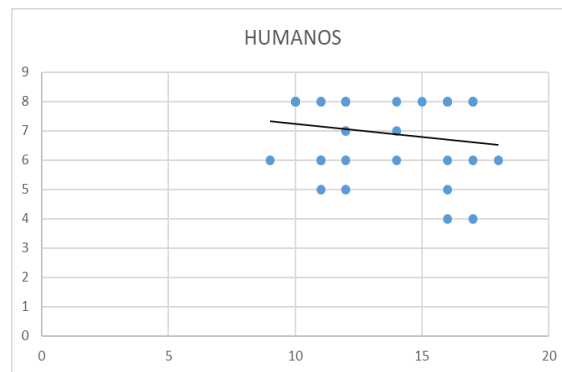


Figura 5. Dispersión entre las Variable Capacitación y dimensión administrativo

En la presente tabla al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Recursos Humanos se evidencia que tienen una correlación Negativa muy débil – 18,9% y una significancia bilateral Débil 0.293 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50. A lo que se agrega los resultados de los gráficos 21, 22, 23 y 24 en los cuales las respuestas son positivas cuyos valores sobrepasa el 50%.

Objetivo Específico 6: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos materiales del P.S. Magdalena Nueva -2018.

TABLA 5. *Correlación de la Variable Capacitación y Dimensión Materiales.*

		CAPACITACION	Materiales
CAPACITACION	Correlación de	1	,256
	Sig. (bilateral)		,150
	N	33	33
Materiales	Correlación de	,256	1
	Sig. (bilateral)	,150	
	N	33	33

Fuente: Elaboración propia

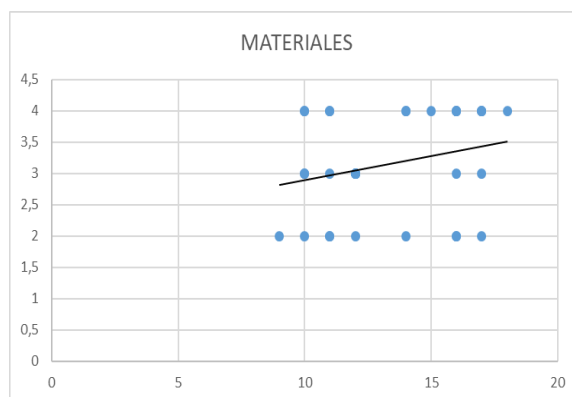


Figura 6. Dispersión entre las Variable Capacitación y dimensión administrativo

En la presente tabla al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Recursos Humanos se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionada ya que se observa como resultado 25,6% y una significancia bilateral escasa 0.150 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.00 a 0.25,

Objetivo Específico 7: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos tecnológicos del P.S. Magdalena Nueva -2018.

TABLA 6. *Correlación de la Variable Capacitación y Dimensión Tecnológicos.*

		CAPACITACION	Tecnológicos
CAPACITACION	Correlación de	1	,171
	Sig. (bilateral)		,342
	N	33	33
Tecnológicos	Correlación de	,171	1
	Sig. (bilateral)	,342	
	N	33	33

Fuente: Elaboración propia

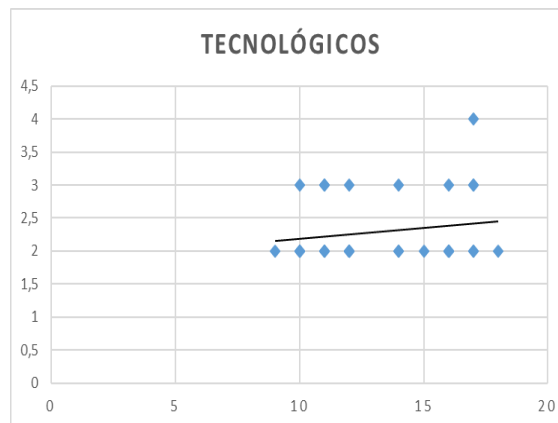


Figura 7. Dispersión entre las Variable Capacitación y dimensión administrativo

En la presente tabla al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Recursos Tecnológicos se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionada por que se obtuvo como resultado 17,1% y una significancia bilateral débil 0.342 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50,

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad la variable Capacitación en las empresas es muy determinante en el muchos de los procesos que ejecutan las áreas de Recursos Humanos. Muchas entidades tienen presupuestos especiales y hasta áreas especiales para tareas específicas que conciernen a la capacitación e inducción al personal. Vale señalar que la capacitación es de gran importancia porque permite a los trabajadores aumentar sus habilidades en las actividades que desarrolla diariamente, sumando así productividad para las entidades donde trabajan. La otra variable de esta tesis es la Gestión de la información, esta variable es materia de numerosos estudios que pretenden analizar y buscar las mejores prácticas a la hora de recolectar y procesar la información que será utilizada en diversos campos. El problema que presentan hoy ciertas entidades del Estado es que no le dan la importancia requerida ya sea en la capacitación como en la gestión de la información, más aún cuando de salud pública se trata como es el caso del Puesto de Salud Magdalena Nueva donde se gestiona la información de centenares de usuarios que son la población de Magdalena Nueva y alrededores.

El propósito principal de esta investigación es mostrar si existe influencia positiva o negativa entre las variables Capacitación y Gestión de la información donde se buscó al personal asistencial del Puesto de Salud Magdalena Nueva.

En nuestro Objetivo General tenemos que Pacherrres (2017) en su tesis titulada: “Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logístico del distrito de SMP-2017” menciona que: “Se cumplió con determinar la influencia entre capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP2017. Ya que esta remarca significativamente en la productividad de las empresas, mientras más capacitados estén los trabajadores, mayor serán los resultados en la productividad. Y el desempeño de estas será más eficientes y podrán desarrollar mayor sus habilidades obtenidas en las capacitaciones”. Esto concuerda con lo encontrado en nuestra investigación según la Tabla N° 01 al correlacionar las variables de capacitación con gestión de la información en la figura N° 01 al correlacionar las variables de capacitación con gestión de la información se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionada 0.145 y una significancia bilateral débil 0.421 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50, Apoyándonos en esta discusión lo que menciona Gamero (2011, p. 42) quien sostiene que “la formación profesional y capacitación laboral son una estrategia para reducir la vulnerabilidad laboral” y “el Estado desempeña un papel clave en

la mejora del marco de políticas de la formación de capacidades laborales” (Banco Mundial, 2010, p.74). El objetivo es brindar educación y capacitación relevante y de alta calidad.

Para el primer Objetivo específico: se tiene que Hernández y Cruz (2014) en su tesis titulada “Capacitación al personal administrativo de la Clínica nro. 23 del IMS: Propuesta Pedagógica Respecto al Cuidado de sí mismo y como Mejora para las Relaciones Interpersonales de la Universidad Nacional Autónoma de México” consideró lo siguiente:

“En la actualidad hablar de capacitación como punto clave y alternativa para el crecimiento de las instituciones y empresas es algo que ya no se puede dejar de lado, pues se pretende dar respuesta ante las necesidades cada vez más imperativas de la sociedad. Como parte de este proceso de formación desde una perspectiva pedagógica, consideramos que es posible impactar en el actuar de los implicados, alejándolos un poco de la rutina, pero sobre todo resaltando la idea de que los cambios se encuentran en uno mismo, reflejándose en la interacción con el otro”.

Esto difiere de lo encontrado en nuestra investigación según la Tabla 1 donde arroja que el nivel de Capacitación es regular alcanzando los niveles de 4,55 en capacitación para el trabajo, 3,79 en capacitación promocional y 5,06 en capacitación en el trabajo. Esto deja la imagen de que los encargados del PS. Magdalena nueva no impulsa una política de capacitación en el trabajo que ayude pertinentemente a cada trabajador en sus labores diarias. Se confirma en parte según Mondy (2010) cuando dice que: “la parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional. La capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales”.

Para reforzar un poco más la discusión del primer objetivo podemos ver que Martell y Sánchez (2013) en su tesis titulada “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio SPORT CLUB de la Ciudad de Trujillo - 2013” llegaron a la conclusión que:

“Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo

personal de cada trabajador quiénes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes”.

Para el segundo Objetivo específico, tenemos que Horna (2018) en su tesis titulada “Gestión de la Información y su Influencia en el Servicio Outsourcing de Impresión Xerox en una Empresa Minera de Cajamarca, 2017” de la Universidad Privada del Norte concluyó lo siguiente:

“La gestión de la información contribuyó a mejorar el control de los datos a almacenar. Esto como producto de la automatización del proceso de almacenamiento de datos que facilitó el procesamiento de estos de manera diaria y sin condición del horario de trabajo. A su vez, brindó la posibilidad de reducir los intervalos de procesamiento de 60 a 30 minutos para los reportes de niveles de suministros y contadores de uso. Por último, y teniendo en cuenta los tiempos incrementales que le tomó al operador procesar los datos en el año 2016, se puede determinar que el tiempo total acumulado de trabajo incurrido para esta tarea fue de aproximadamente 131 877 segundos. Es decir, el proceso ocupó un aproximado de 36 horas de trabajo al año, y que en el año 2017 y los subsiguientes podrían ser utilizados por el operador para realizar otro tipo de actividades relacionadas a su función.”

Esto difiera de nuestro estudio, al observar la tabla Nro 2 podemos dar cuenta que los niveles de gestión de administración son de medianos hacia deficientes. Los trabajadores del P.S Magdalena Nueva no están gestionando la información de manera clara y precisa, habiendo deficiencias en cada área donde la información se gestiona.

Peña (2016) detalla la importancia de una buena gestión de los sistemas de información: “es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones”. Peña (2016, p. 7).

En Nuestro tercer objetivo específico: Para Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los procesos financieros del P.S. Magdalena Nueva – 2018 se tiene

como antecedente que Martel y Sánchez (2013) en su tesis titulada “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio “SPORT CLUB” de la Ciudad de Trujillo - 2013” de la Universidad Privada Antenor Orrego concluyeron que:

“Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes”

Esto difiere con el resultado de este estudio al encontrarse que al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión los Procesos Financieros En la tabla N° 02 al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión los Procesos Financieros se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionadas cuyos resultados son 0.079 y una significancia bilateral Moderada 0.664 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.51 a 0.75. Lo que podemos también corroborar con los Gráficos 12 y 14 en las cuales se les pregunta si cuentan con presupuesto para la adquisición y/o renovación de equipo (88% - NO) o contratación de personal (79% - NO). Para apoyar este análisis tenemos que en su libro dice: “La capacitación es una inversión y no un gasto Algunos autores van más allá, como Hoyler, que considera que la capacitación es una inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos” Chiavenato (2011, p. 323).

En Nuestro cuarto objetivo específico Pacherrres (2017) en su tesis titulada: “Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logístico del distrito de SMP-2017” llega a la siguiente conclusión:

“Otro aspecto relevante que surge de esta investigación es que la capacitación fortalece a los trabajadores y les da las herramientas necesarias para desenvolverse en el centro de trabajo. Esto debe ser una actividad que no solo debe llevarse a un momento específico o planificado, sino que las empresas deben considerar que las personas que allí laboran deben sentirse en todo momento y de manera constante apoyadas por una cultura y un ambiente

donde cada día pueda representar una nueva oportunidad para saber, conocer y aprender, en donde además se tenga presente que se obtienen diversos beneficios para la empresa y para los empleados”.

Esto si corresponde con nuestros hallazgos encontrados, En el presente gráfico al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Recursos Humanos En la presente tabla al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Recursos Humanos se evidencia que tienen una correlación Negativa muy débil - 0.189 y una significancia bilateral Débil 0.293 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50. A lo que se agrega los resultados de los gráficos 21, 22, 23 y 24 en los cuales las respuestas son positivas cuyos valores sobrepasa el 50%. Lo cual difiere con Saavedra (2016) en su tesis titulada “La capacitación y su relación con la competencia laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud San Martin – Moyobamba, período 2015”. Sostiene:

“Para determinar el grado de relación existente entre la capacitación y la competencia laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud San Martin – Moyobamba, de acuerdo al análisis estadístico que se ha realizado vemos que el coeficiente de correlación es de 0.803, y un nivel de significancia de 0.000, siendo este menor a 0.05, por lo cual nos da como resultado que existe una relación directa y significativa entre las variables de capacitación y la competencia laboral”.

En nuestro quinto objetivo específico citamos a Nizama (2018) en su tesis titulada: “La capacitación laboral y su influencia en la gestión administrativa en una EDPYME – San Isidro, 2018” que tiene en su estudio la siguiente conclusión:

“Se cumplió con determinar la influencia de la Capacitación laboral en la Gestión Administrativa, según los resultados obtenidos se rechazó la Hipótesis nula (H_0) aceptando así la Hipótesis Alterna (H_a) concluyendo así que la Capacitación Laboral tiene una influencia de forma positiva media ($R=0.672$) en la Gestión Administrativa. Lo cual concuerda con los resultados obtenidos en el Cuadro N° 05 al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Gestiones Administrativas se evidencia que tienen una correlación positiva muy débil 0.158 y una significancia bilateral Débil 0.380 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50”.

Observando estos resultados podemos mencionar que si se presenta una correlación entre la Variable Capacitación y la dimensión Gestión Administrativa, reafirmando esto en los hallazgos encontrados por Chicaiza (2016) en sus tesis titulada “Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Públicas de Vivienda, Caso Provincia de Pichincha en el Periodo 2009 – 2014”, lo que también afirma: “Realizado el estudio de la gestión administrativa de las instituciones públicas de vivienda de la Provincia de Pichincha se concluye que se puede concluir que la efectividad de la gestión depende de la eficiencia y eficacia que se logren en los procesos de planificación, organización, dirección y control, pues al no existir en las instituciones eficiencia ni eficacia estas entidades no podrán ser efectivas en los servicios que brindan a sus usuarios”

En nuestro sexto objetivo específico Para determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en los recursos materiales del P.S. Magdalena Nueva -2018, tenemos que Pacherras (2017) en su tesis titulada “CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICO DEL DISTRITO DE SMP-2017”, concluyó que:

“Se cumplió con determinar la influencia entre capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP2017. Ya que esta remarca significativamente en la productividad de las empresas, mientras más capacitados estén los trabajadores, mayor serán los resultados en la productividad. Y el desempeño de estas será más eficientes y podrán desarrollar mayor sus habilidades obtenidas en las capacitaciones”.

Esto se evidencia en nuestros resultados donde se halló que al correlacionar la variable de capacitación con la dimensión Recursos Materiales se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionada ya que se observa como resultado 0.256 y una significancia bilateral escasa 0.150 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.00 a 0.25. Esto se corrobora con el estudio realizado por John Gattorna donde indica que:

“La presión actual sobre compañías y gobiernos para cumplir con los valores de los accionistas, se concentra demasiado al corte de gastos, lo cual entonces crea ineficiencias en la cultura. Por ejemplo, procedimientos que no son documentados o actualizados porque no hay personal suficientemente para

hacerlo, o quien lo hacía se fue de la empresa y no ha sido reemplazado. Sistemas que no son actualizados o se encuentran en un estado de cambio constante. Empleados que evitan comunicarse con su gerente/director porque temen que el hacerlo se traducirá en más trabajo, que deberán sumar a su ya pesada carga laboral. Y el servicio al cliente es el que eventualmente sufre”. Gattorna (2009).

En nuestro séptimo objetivo específico podemos mencionar a Hernández (2014) en su tesis titulada “Sistema de Información para la Gestión de los Procesos de Prácticas Profesionales en la Universidad del Magdalena SISPRO” .de la Universidad del Magdalena – Colombia que nos menciona que:

“Últimamente se está tratando temas propios de la ingeniería de procesos y de la ingeniería de requisitos como medios alternativos para la simplificación y entendimiento de las necesidades primordiales de las organizaciones, dado que el desarrollo de software no se está centrando únicamente en la formulación y solución rápida sino en el entendimiento mismo de sus clientes, hablando en términos de gustos y disgustos y de asociaciones primordiales para la usabilidad del sistema en desarrollo”.

Contrastando con los resultados obtenidos en la tabla N° 06 en la cual tenemos se evidencia que se encuentran parcialmente correlacionada por que se obtuvo como resultado 0.171 y una significancia bilateral débil 0.342 ya que su resultado se encuentra dentro de 0.26 a 0.50, Estableciendo que los recursos tecnológicos tienen una dependencia en lo que se refiere a la Variable Capacitación y confirmando ello en los resultados hallados por Ccatamayo (2017) en su tesis titulada: “Gestión de información y satisfacción del cliente en el Estudio Jurídico Morales, Independencia, 2017” que tiene como una de sus conclusiones de estudio: “Se determinó que existe relación entre Gestión de Información y Satisfacción del Cliente en el estudio jurídico Morales; por lo que concluimos que una buena gestión y transmisión de información va a repercutir notablemente en el grado de satisfacción del cliente”.

V. CONCLUSIONES:

Se cumplió con determinar la influencia de la capacitación en la gestión de la información al encontrarse correlación entre ambas variables en el P.S Magdalena Nueva.

Se identifica el nivel de capacitación al personal asistencial del P.S Magdalena Nueva de Chimbote como un nivel regular-deficiente por los datos obtenidos mediante la herramienta de la encuesta.

Se concluye que el nivel de la gestión de la información en el P.S Magdalena Nueva de Chimbote es regular-deficiente al encontrarse en el estudio que no se cuenta con los recursos para desempeñar las funciones de manera óptima.

Se logró determinar que existe una correlación parcial entre la capacitación en los procesos financieros en la P.S. Magdalena Nueva.

Se logró determinar que existe una correlación relativa muy débil entre la capacitación y los recursos humanos en el P.S. Magdalena Nueva.

Se concluye que la variable capacitación se encuentra parcialmente correlacionada con las gestiones administrativas en el P.S. Magdalena Nueva.

El estudio logró determinar que existe una correlación parcial entre la capacitación y los recursos materiales en el P.S. Magdalena Nueva.

Se logró determinar que la capacitación y los recursos tecnológicos están parcialmente correlacionadas en el P.S. Magdalena Nueva.

VII. RECOMENDACIONES:

Desarrollar un nuevo trabajo de investigación a nivel descriptivo, para poder medir cómo se desarrollan o qué importancia le otorgan o le están otorgando a las Capacitaciones ya sea pre ocupacional, de ascenso o para la optimización en el desempeño de sus actividades cotidianas.

Realizar encuestas con un diseño descriptivo, para medir como se encuentran o que se necesita implementar en los diferentes factores que son importantes en el desarrollo de la entidad como son los financieros, personales, administrativos, materiales y tecnológicos

Promover que las Jefaturas de los diferentes servicios impulsen o incentiven a que el personal a su cargo esté siempre buscando capacitarse en nuevos temas o en asuntos directamente relacionados con el sector salud. Esto debería ser premiado o reconocido por el Jefe de la entidad.

VIII. REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. España: Universidad de Murcia.
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. España: Consejería de salud.

- Álvarez, J. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Ansele, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Madrid: UDC.
- Banco Mundial. Informe N° 50915 – PE (2010). *El Mercado Laboral Peruano Durante el Auge y Caída, Estudio del País*. Recuperado el 19 de abril 2018 de [hile:///E:/TESIS%201/El_Mercado_Laboral_Peruano_durante_auge_y_caída.pdf](http://E:/TESIS%201/El_Mercado_Laboral_Peruano_durante_auge_y_caída.pdf)
- Cámara de Comercio de Lima (2016). *Educación Superior y Capacitación*. Recuperado el 18 de abril 2018 de https://www.camaralima.org.pe/iedep-arbol-productividad-competitividad/educacion_y_capacitacion/
- Ccatamayo C. (2017). *Gestión de información y satisfacción del cliente en el Estudio Jurídico Morales, Independencia, 2017*. Recuperado el 05 de noviembre del 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12291/Ccatamayo_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las organizaciones*. (9na edición). Rio de Janeiro McGraw-Hill Interamericana Editores
- Chiavenato I., (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta edición). Santafé de Bogotá. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Colombia destina 0.32% del PIB a programas de capacitaciones, (16 de agosto del 2017). *La República*.
- Conexión ESAN (Escuela de Administración de Negocios para Graduados) (2018) Recuperado el 03 de Junio 2018 de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-competencias/>
- ¿Deben las organizaciones asumir el costo de capacitación de sus colaboradores?. (15 de febrero del 2018). *Diario Gestión*

- Eumed.net (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Frigo (2018). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. ¿Qué es la Capacitación? ¿Qué es la capacitación, y que gana una organización al capacitar a su personal?* Recuperado de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gattorna, John (2009). *Cadenas de abastecimientos dinámicas*. Bogotá D.C. Pearson Education Ltd.
- Sistemas transaccionales, sistemas de apoyo a las decisiones y sistemas estratégicos. (2018). Gestiópolis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-transaccionales-sistemas-de-apoyo-a-las-decisiones-y-sistemas-estrategicos/>
- Izamorar (2017). *Importancia de los Sistemas de Información*. Recuperado el 28 de Mayo 2018 de <https://izamorar.com/importancia-de-los-sistemas-de-informacion/>
- Importancia y beneficios de los sistemas de información. (2018). Blog de Wilder Calles. Recuperado de <http://wilbercalles.tripod.com/impbyben.html>.
- L.R. Bittel y J.E. Ramsey (1998). *Enciclopedia del Management, III*. España. Ediciones Centrum Técnicas y Científicas
- Martell y Sánchez (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio Club de la Ciudad de Trujillo – 2013*. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLA_N_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf
- Mondy, R., Noe, R. (2005), *Administración de Recursos Humanos*. (9na edición). Mexico: Pearson Education.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018) Recuperado el 03 de junio 2018 de <https://www.mef.gob.pe/es/capacitaciones-mef>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Chile (2018). *Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE-4)*. Recuperado el 16 de abril 2018 de

<http://www.economia.gob.cl/estudios-y-encuestas/cuarta-encuesta-longitudinal-de-empresas-ele-4>

Ministerio de Salud del Perú (2011). *Conferencia: “Mejorando los Sistemas de Información en el Perú”*. Recuperado el 18 de abril 2018 de: <http://www.minsa.gob.pe/ogei/conferenciaops/index.asp>

Ministerio de Salud (2017). *“Plan Estratégico Institucional 2017-2019”*. Recuperado el 16 de abril 2018 de: <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=1002#>

Mondy, R (2010). *Administración de Recursos Humanos* (11va ed.). Mexico: Pearson Education.

Naciones Unidas. Serie Macroeconomía del Desarrollo, Sistema Nacional de Formación profesional y Capacitación laboral (SNFPC) del Perú (2016 p. 42,43). *Propuesta de un sistema nacional de formación profesional y capacitación laboral para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Recuperado el 11 de abril de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37844/1/S1500084_es.pdf

Pacherres J. (2017). *“Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logístico del Distrito de SMP-2017”*. Recuperado el 07 de noviembre del 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14477/Pacherres_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña A., (2006). *Ingeniería de software: una guía para crear sistemas de información*. (1ra edición). México DF. INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, Dirección de publicaciones.

Redacción BBC Mundo (2017). *“¿Cuáles son los países de América Latina que más y menos invierten en salud y con qué resultados?”*. Recuperado el 20 de abril 2018 de: <http://www.bbc.com/mundo/noticias-41399983>.

SERVIR.GOB.PE (2018) Recuperado de <http://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/gestion-de-la-capacitacion/>


Sosa (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Norotiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa. Tesis de bachiller*. Recuperado de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%C3%A1les_Carlos_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1

Tamayo (2012) recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las empresas* (6ta edición). México DF, McGraw-Hill Interamericana, S.A.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia de la capacitación al personal asistencia para optimizar la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva – Chimbote 2018	Objetivo general: Determinar la influencia de la capacitación al personal asistencial en la optimización de la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva. Objetivos específicos: a) Identificar el nivel de capacitación en el personal asistencial del P.S. Magdalena Nueva. b) Determinar el nivel de la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva en el 2018. c) Determinar la influencia de la capacitación en los procesos financieros del P.S. Magdalena Nueva – 2018. d) Determinar la influencia de la capacitación en los recursos humanos del P.S. Magdalena Nueva. e) Determinar la influencia de la capacitación en las gestiones administrativas del P.S. Magdalena Nueva 2018. f) Determinar la influencia de la capacitación en los recursos materiales del P.S. Magdalena Nueva 2018. g) Determinar la influencia de la capacitación en los recursos tecnológicos del P.S. Magdalena Nueva 2018.	Hipótesis General H1: Influye la capacitación al personal asistencial para la optimización de la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva – Chimbote 2018. H0: No influye la capacitación al personal asistencial para la optimización de la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva – Chimbote 2018.	V1: Capacitación	Capacitación para el trabajo (Inducción)	 Donde M: Trabajadores asistenciales del P.S. Magdalena Nueva. O1: Capacitación al personal asistencial del P.S. Magdalena Nueva. O2: Gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva. r: Relación que existe entre las variables de estudio.
			Capacitación promocional		
			Capacitación en el trabajo		
			V2: Gestión de la información	Recursos financieros	Población y Muestra: 33 trabajadores del P.S. Magdalena Nueva en el 2018 Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario Confiabilidad: Cuestionario de capacitación α Cronbach = 0.71 Cuestionario de gestión de la información α Cronbach = 0.72
				Recursos administrativos	
				Recursos humanos	
				Recursos materiales	
				Recursos tecnológicos	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS Y FICHAS TÉCNICAS

2.1 CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN

ESTIMADO COMPAÑERO DE TRABAJO

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de tesis, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones ***no hay respuestas correctas o incorrectas***, por favor responda ***sinceramente*** cada afirmación, y no olvide ***marcar solo una opción*** en cada afirmación

SÍ	No
2	1

NNº	Ítems	SÍ	NO
11	¿Recibió inducción Pre Ocupacional?		
22	¿Fue pertinente la capacitación Pre ocupacional?		
33	Fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.		
44	¿Recibe capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior?		
55	¿Ha logrado algún ascenso gracias a las capacitaciones promocionales?		
66	¿Fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional?		
77	Según el DL. 1025 se debe realizar una (01) capacitación por año. ¿Se da como mínimo esta cantidad de capacitaciones en el PS Magdalena Nueva?		
88	¿Las capacitaciones benefician su desempeño laboral?		
99	¿Es clara la información que se le brinda en éstas capacitaciones periódicas?		

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Capacitación
3. **Autor original:** Medina Vásquez Eva Marisol
León Vidarte Daniel Ernesto
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel capacitación
6. **Administración:** Trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Diagnosticar el nivel capacitación en los sistemas de información en el Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de capacitación, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,71$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

IV. DIRIGIDO A:

35 trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 9 ítems. Existen 9 ítems con una valoración de 1 a 2 puntos cada uno (No = 1 y Sí=2); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Capacitación.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

D1	Capacitación para el trabajo	1,2,3
D2	Capacitación Promocional	4,5, 6
D3	Capacitación en el Trabajo	7,8,9

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

NIVELES	A nivel de variable	CAPACITACIÓN		
		D1	D2	D3
Eficiente	16 – 18	6	6	6
Regular	10 – 15	4-5	4-5	4-5
Deficiente	9	3	3	3

2.2. CUESTIONARIO SOBRE SISTEMA DE INFORMACIÓN

ESTIMADO COMPAÑERO DE TRABAJO

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de tesis, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones ***no hay respuestas correctas o incorrectas***, por favor responda ***sinceramente*** cada afirmación, y no olvide ***marcar solo una opción*** en cada afirmación

Sí	No
2	1

Nº	Ítems	SI	NO
1	¿Anualmente se realizan compras en su área para renovar los equipos informáticos?		
2	Cuenta su área con personal que ayuda a reforzar los procesos informáticos?		
3	Al momento de requerir una compra y/o contratación de personal ha tenido la disponibilidad de presupuesto necesario?		
4	Conoce la estructura orgánica de su institución? (organigrama)		
5	Conoce la visión de su institución?		
6	Conoce la misión de su institución?		
7	Conoce los objetivos de su institución?		
8	Conoce los lineamientos de su institución?		
9	Conoce si el MOF está actualizado de acuerdo a las funciones que usted desempeña?		

10	Cuando ha tenido problemas técnicos y ha necesitado ayuda del soporte técnico informáticos, ¿ellos han resuelto su problema?		
11	¿El personal de soporte informático está capacitado para resolver los problemas técnicos que se presentan en su institución?		
12	¿Cuándo ha tenido alguna consulta técnica, fue resuelto por el personal de soporte informático?		
13	¿La atención que recibe por parte del personal de soporte informático es amable y cordial?		
14	¿El ambiente que se le ha asignado a Usted para realizar su trabajo le permite desempeñarse con normalidad?		
15	¿Los materiales de trabajo que se le asigna le permiten desempeñarse con manera normal en el trabajo?		
16	¿Ha sido capacitado en manejo de software en el último año?		
17	¿Ha recibido actualizaciones en temas informáticos en el último año?		

FICHA TÉCNICA

VII.DATOS INFORMATIVOS

- 8. Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
- 9. Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Sistema de Información
- 10. Autor original:** Medina Vásquez Eva Marisol
León Vidarte Daniel Ernesto
- 11. Forma de aplicación:** Colectiva.
- 12. Medición:** Nivel del Sistema de Información
- 13. Administración:** Trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote
- 14. Tiempo de aplicación:** 30 minutos

VIII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Diagnosticar el Nivel del sistema de información en el Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote

IX. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario sobre sistemas de información, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,72$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

X. DIRIGIDO A:

35 trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote.

XI. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

XII.DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 17 ítems. Existen 17 ítems con una valoración de 1 a 2 puntos cada uno (No = 1 y Sí=2); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Sistema de Información.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

D1	Financieros	1, 2, 3
D2	Administrativos	4, 5, 6, 7, 8, 9
D3	Humanos	10, 11, 12, 13
D4	Materiales	14, 15
D5	Tecnológicos	16,17

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

NIVELES	A nivel de variable	SISTEMA DE INFORMACIÓN				
		D1	D2	D3	D4	D5
Eficiente	30-34	6	11-12	7-8	4	4
Regular	18 - 29	4-5	7-10	5-6	3	3
Deficiente	17	3	6	4	2	2

ANEXO 03: VALIDACIONES Y CONFIABILIDAD

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

Variable: Capacitación

	ÍTEMS									
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	16
3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15
4	2	2	1	2	1	1	2	2	1	14
5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15
6	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15
7	2	2	1	2	1	1	2	2	1	14
8	2	2	1	2	1	1	2	2	1	14
9	2	2	1	1	1	1	2	2	1	13
10	2	2	1	1	1	1	1	2	0	11
ESTADÍSTICOS										
Varianza	0.0	0.0	0.0	0.2	0.3	0.1	0.1	0.0	0.3	

VARIABLE	
----------	--

K	9	N° de ítems
ΣVi	1.0	Sumatoria de las varianzas
Vt	2.71	Varianza del puntaje de los

$$\alpha = K / (K - 1) [1 - \Sigma Vi / Vt]$$

$$\alpha = \frac{9}{8} \left[1 - \frac{1.0}{2.7} \right]$$

$$\alpha = 1.13 \left[1 - 0.4 \right]$$

$$\alpha = 1.13 [0.6393443]$$

$$\alpha = 0.719262295$$

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

Variable: Gestión de la información

	ÍTEMS																	
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Total
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
5	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
6	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
7	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
8	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
9	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	16
10	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	11
ESTADÍSTICOS																		
Varianza	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	

VARIABLE	
----------	--

K	17	N° de ítems
ΣVi	1.0	Sumatoria de las varianzas
Vt	3.1	Varianza del puntaje de los

$$\alpha = K / (K - 1) [1 - \Sigma Vi / Vt]$$

$$\alpha = \frac{17}{16} \left[1 - \frac{1.0}{3.1} \right]$$

$$\alpha = 1.1 \left[1 - 0.3 \right]$$

$$\alpha = 1.1 [0.6797153]$$

$$\alpha = 0.722197509$$

ANEXO 04: BASE DE DATOS ENCUESTA

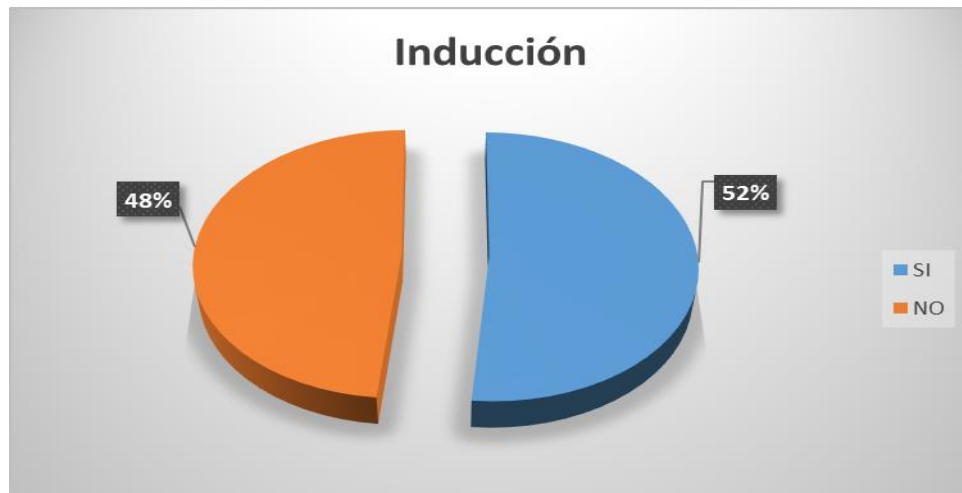
[illegible]

	INDUCCI ON	CAPA PERT	INDUC PRE CU	CAPAC ASPPU ES	ASCE NSOS CAP	CAPA CLARA ASC	CAPA CANU AL	CAPA CDES MLAB	CAPCLA RAANU AL	COMP RAAN UAL	PERR EFPR OCINF	PRESC ONTRAT COMP	CONO CEEST R...	CONOC EVIION	CONO CEMI ON	CONO CEOB	CONO CELIN	CONO CEMO FACT	PROBT ECNIS OPTEC	PERS OPTC CAP	CONST ECSCO PTEC	ATENC PERS S...	AMBE SEMPE RS	MATR ABDE SPER	CAPSO WANUA L	ACTTEN ASINF	
1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
5	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
7	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
8	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
9	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	
10	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	
11	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
15	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
16	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	
17	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
18	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
19	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	
20	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	
21	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
22	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
23	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
24	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
1																											
...																											
Lista de datos		Lista de variables																									

ANEXO 05: Correlación de variables

ANEXO 07: ENCUESTAS CUADROS

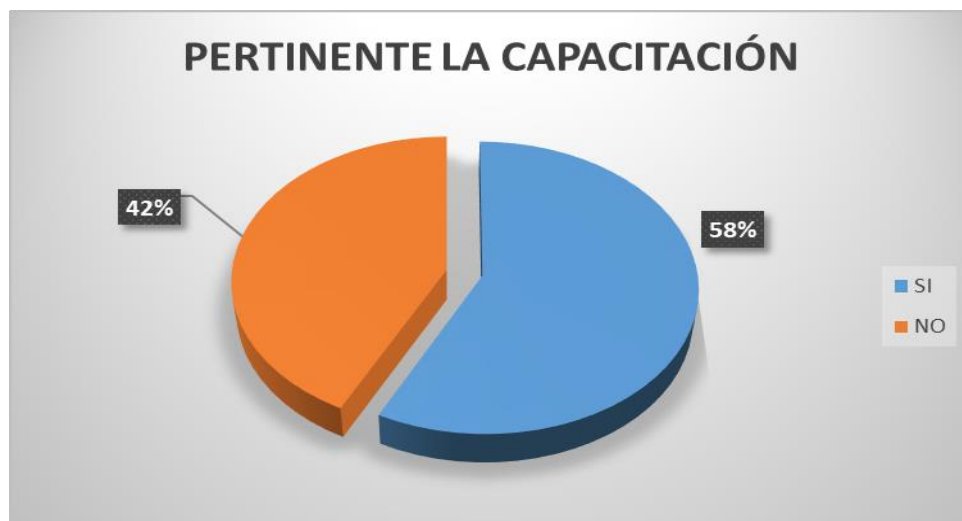
GRÁFICO N° 03: ¿Recibió inducción Pre Ocupacional?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que, de las personas encuestadas, el 52% recibió inducción Pre Ocupacional frente a un 46% que no la recibió.

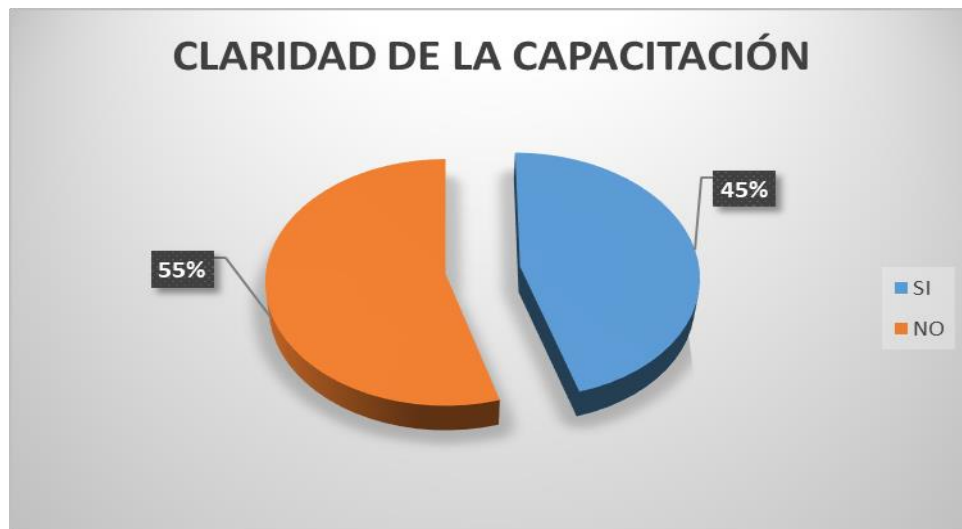
GRÁFICO N° 04: ¿Fue pertinente la capacitación Pre ocupacional?



Fuente: Elaboración Propia.

Apreciamos en este cuadro que, de las personas encuestadas el 58% cree que si fue pertinente la Capacitación pre ocupacional.

GRÁFICO N° 05: Fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.



Fuente: Elaboración Propia.

De las personas encuestadas, el 55% refiere que la No fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.

GRÁFICO N° 06: ¿Recibe capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior?



Fuente: Elaboración Propia.

Al observar el presente cuadro, se evidencia que el 76% de personas encuestadas responden que no reciben capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior.

GRÁFICO N° 07: ¿Ha logrado algún ascenso gracias a las capacitaciones promocionales?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 85% de los encuestados no han logrado ascensos gracias a las capacitaciones promocionales.

GRÁFICO N° 08: ¿Fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional?



Fuente: Elaboración Propia.

De las personas encuestadas el 61% refirió que No fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional.

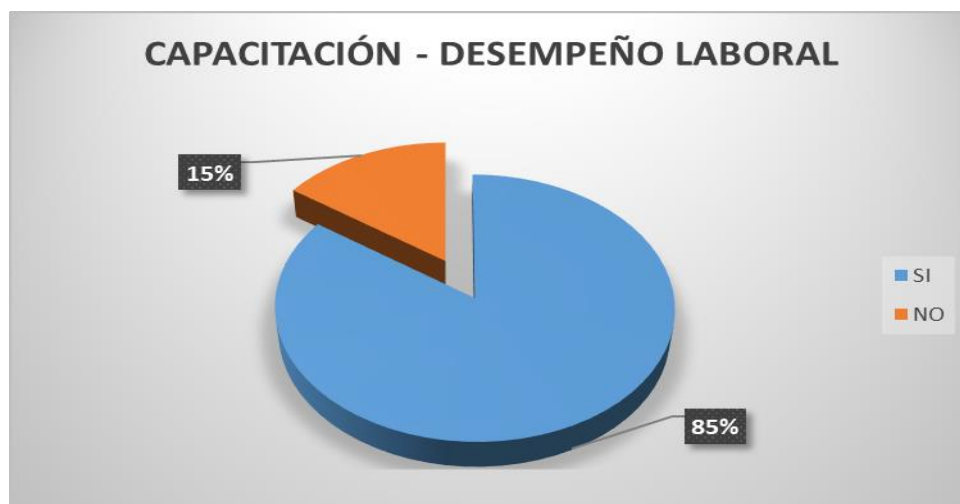
GRÁFICO N° 09: Según el DL. 1025 se debe realizar una (01) capacitación por año. ¿Se da como mínimo esta cantidad de capacitaciones en el PS Magdalena Nueva?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 61% de los encuestados si recibió una capacitación al año.

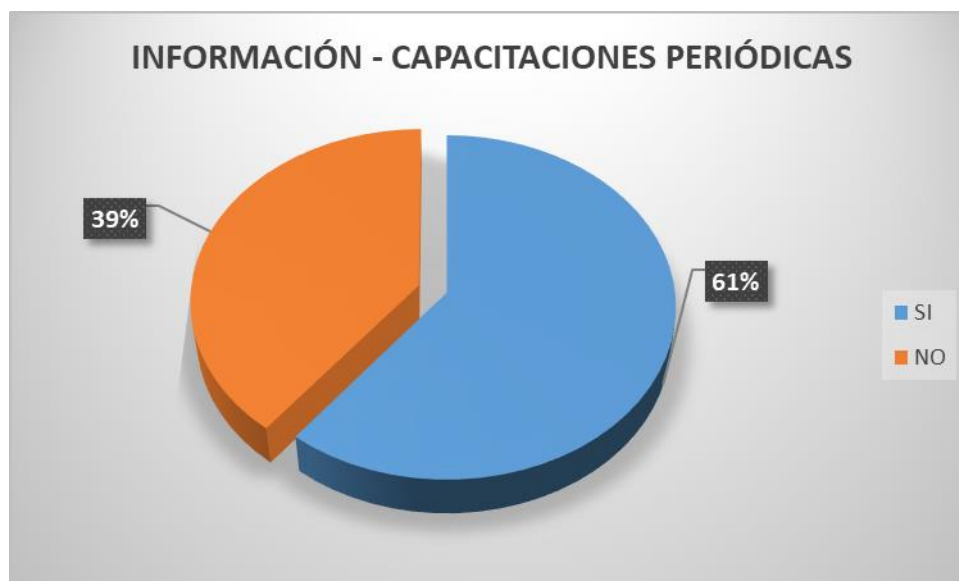
GRÁFICO N° 10: ¿Las capacitaciones benefician su desempeño laboral?



Fuente: Elaboración Propia.

De las personas encuestadas, el 85% refiere que las capacitaciones Si Benefician el desempeño laboral.

GRÁFICO N° 11: ¿Es clara la información que se le brinda en éstas capacitaciones periódicas?

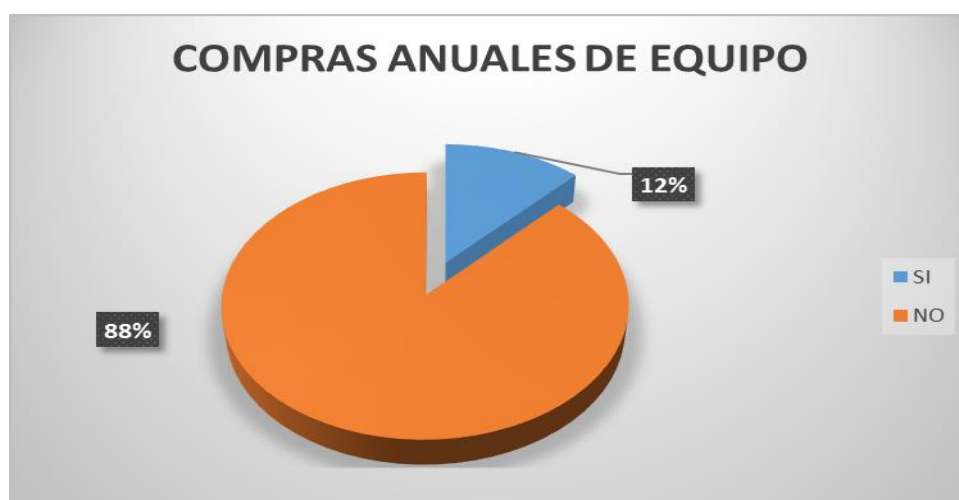


Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 61% refiere Si fue clara la información brindada en las capacitaciones periódicas.

ENCUESTA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

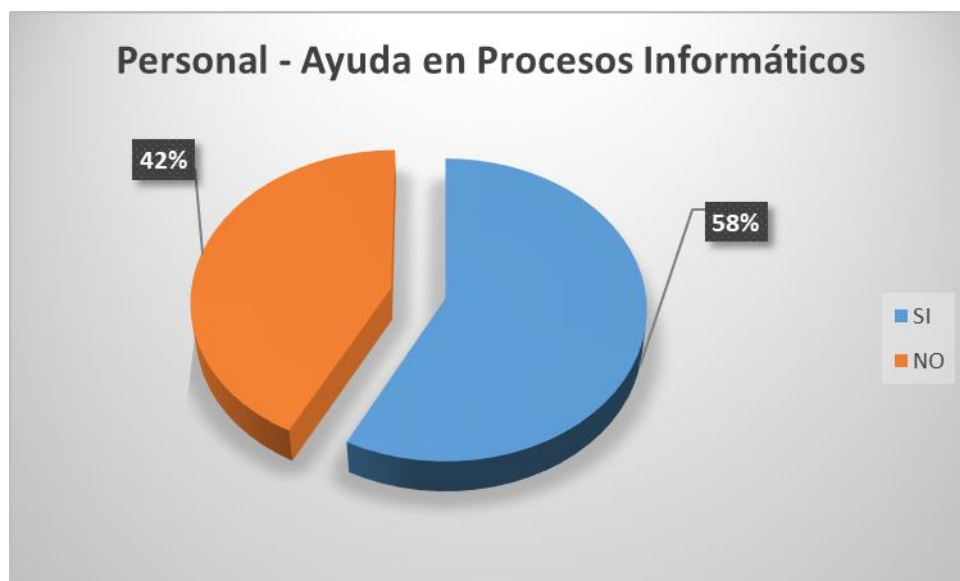
GRÁFICO N° 12: ¿Anualmente se realizan compras en su área para renovar los equipos informáticos?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 88% responde que anualmente No se renuevan los equipos en su área.

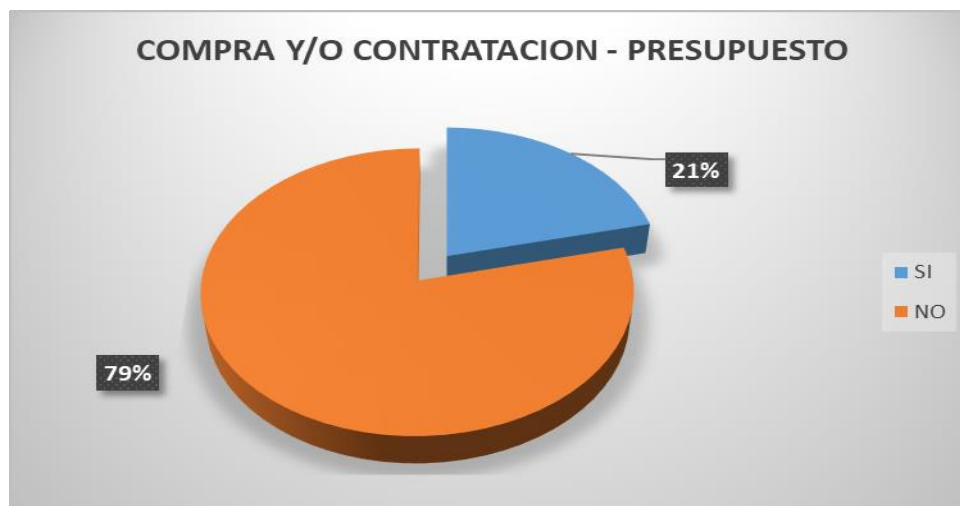
GRÁFICO N° 13: ¿Cuenta su área con personal que ayuda a reforzar los procesos informáticos?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que del total de personas encuestadas el 58% refiere que Si cuenta con personal que ayuda a reforzar los procesos informáticos

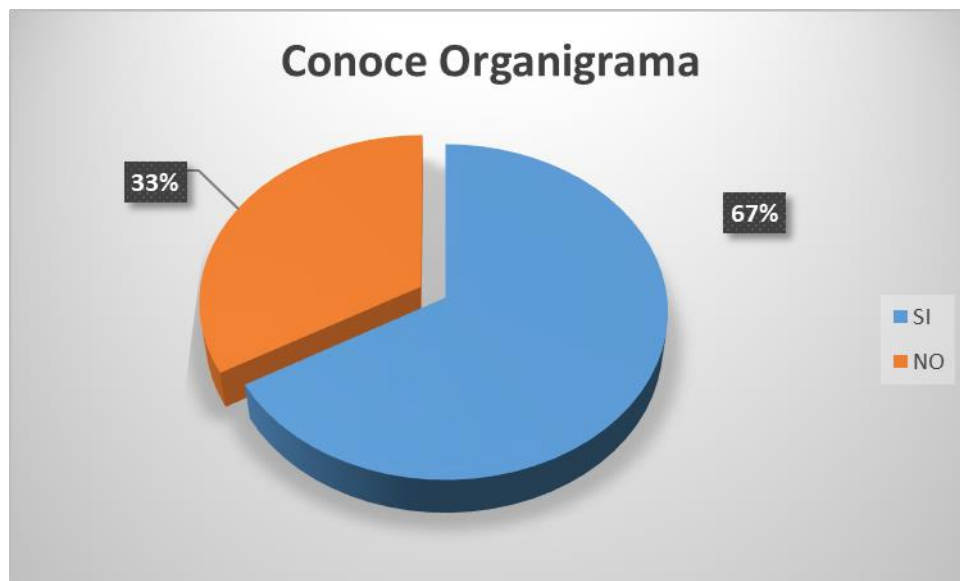
GRÁFICO N° 14: ¿Al momento de requerir una compra y/o contratación de personal ha tenido la disponibilidad de presupuesto necesario?



Fuente: Elaboración Propia.

De las personas entrevistadas en la presente encuesta el 79% refieren que No cuentan con disponibilidad con presupuesto al momento de comprar y/o contratar personal

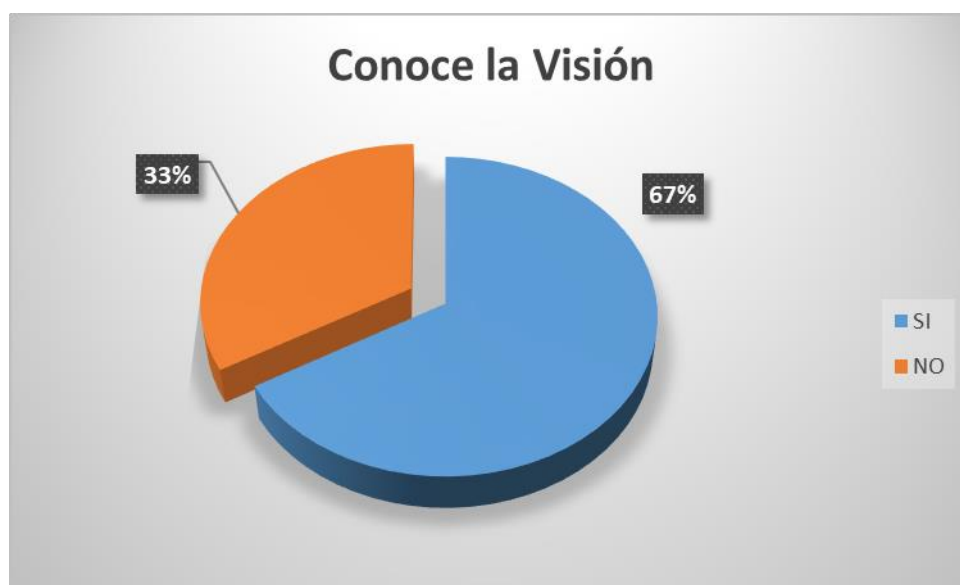
GRÁFICO N° 15: ¿Conoce la estructura orgánica de su institución? (organigrama)



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 67% de personas encuestadas Si conoce la Estructura Orgánica de la Institución.

GRÁFICO N° 16: ¿Conoce la visión de su institución?



Fuente: Elaboración Propia.

En el Presente cuadro observamos que el 67%, Si conoce la visión de la Institución.

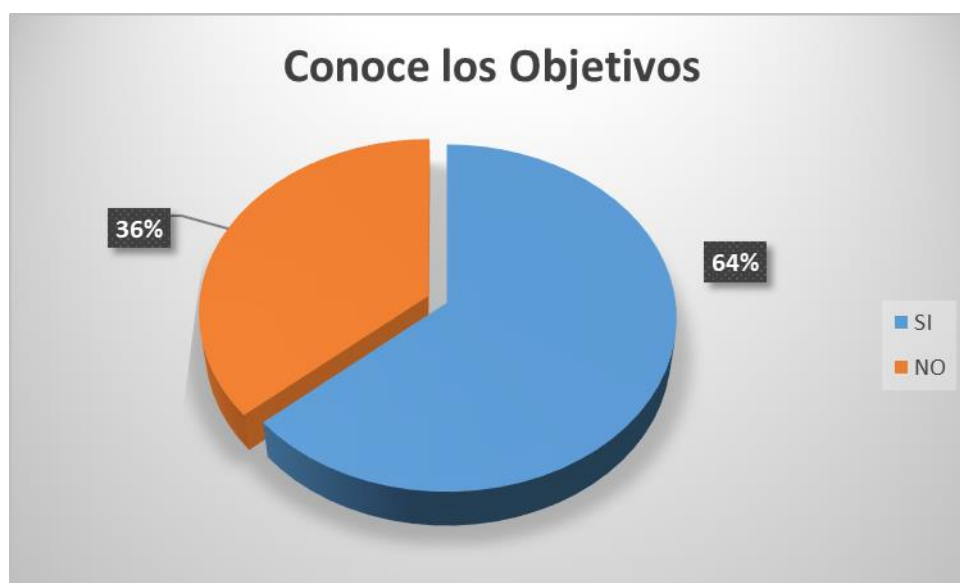
GRÁFICO N° 17: ¿Conoce la misión de su institución?



Fuente: Elaboración Propia.

De las personas encuestadas el 64% refiere que si conoce la misión de la institución

GRÁFICO N° 18: ¿Conoce los objetivos de su institución?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro de las personas encuestadas el 64% Si conoce los objetivos de la Institución.

GRÁFICO N° 19: ¿Conoce los lineamientos de su institución?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que de las personas encuestadas el 52% refiere que NO conoce los Lineamientos de la Institución.

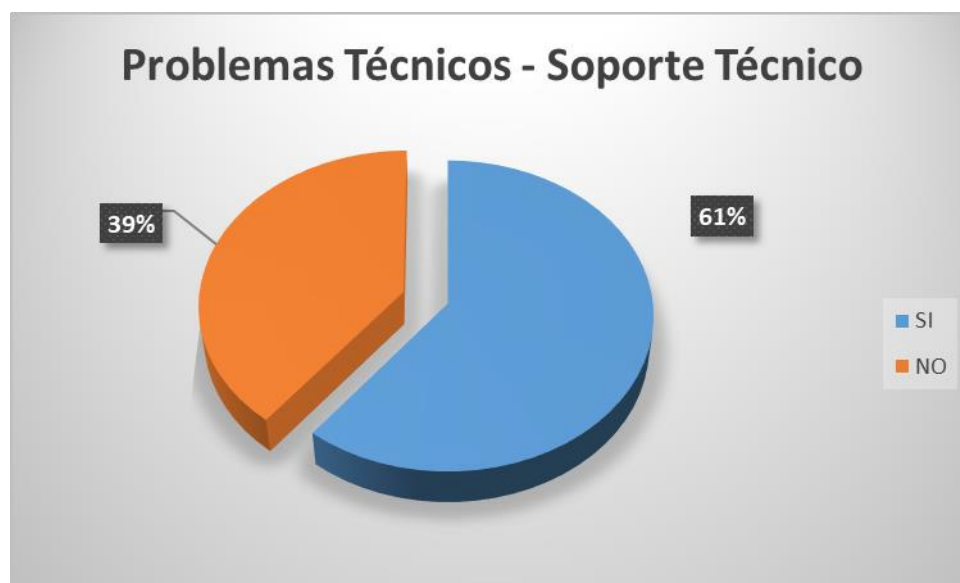
GRÁFICO N° 20: ¿Conoce si el MOF está actualizado de acuerdo a las funciones que usted desempeña?



Fuente: Elaboración Propia.

De las personas encuestadas el 82% refieren que No conocen si el MOF esté actualizado de acuerdo a las funciones que desempeñan.

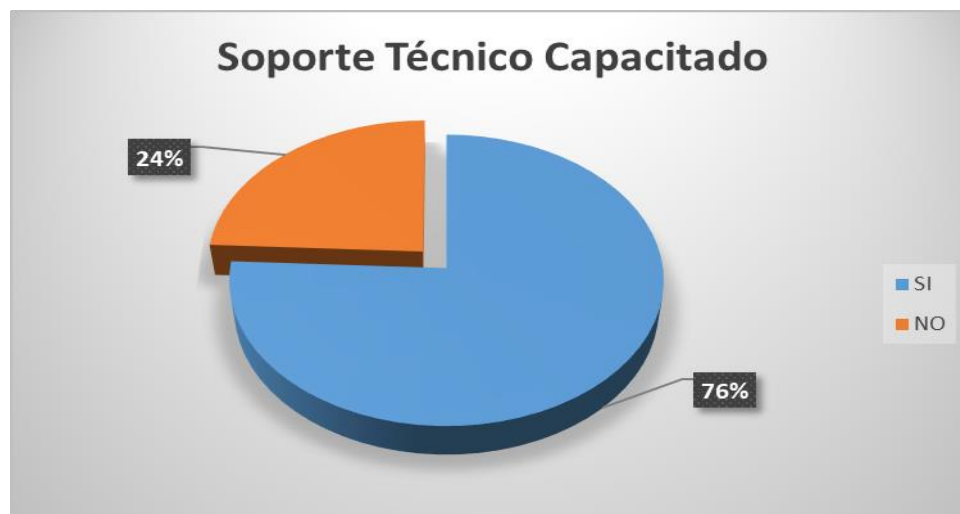
GRÁFICO N° 21: Cuando ha tenido problemas técnicos y ha necesitado ayuda del soporte técnico informáticos, ¿ellos han resuelto su problema?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 61% de personas encuestadas refieren que cuando han tenido problemas técnicos Si han sido resuelto por el soporte técnico.

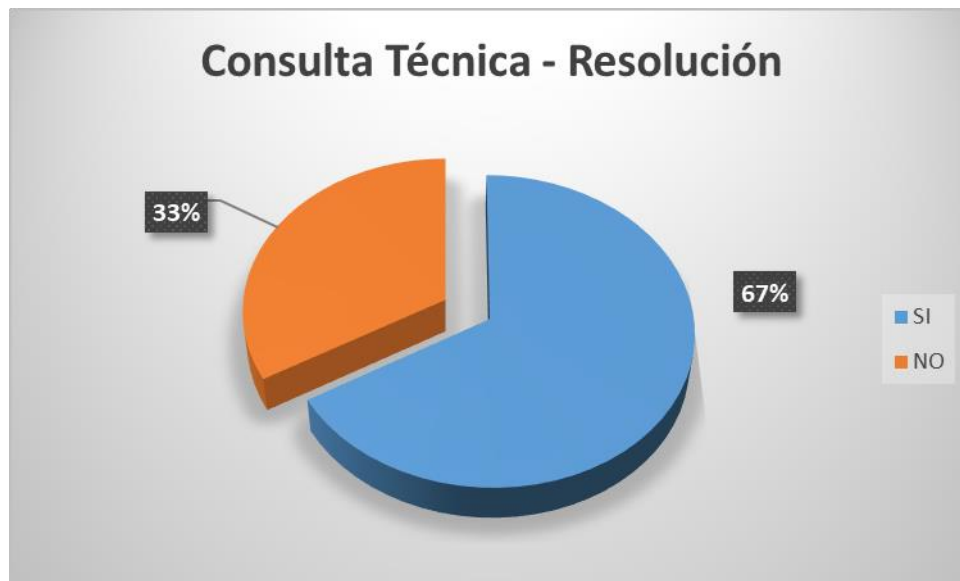
GRÁFICO N° 22: ¿El personal de soporte informático está capacitado para resolver los problemas técnicos que se presentan en su institución?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 76% de personas menciona que Si está capacitado el personal de soporte para resolver los problemas técnicos presentados en la institución.

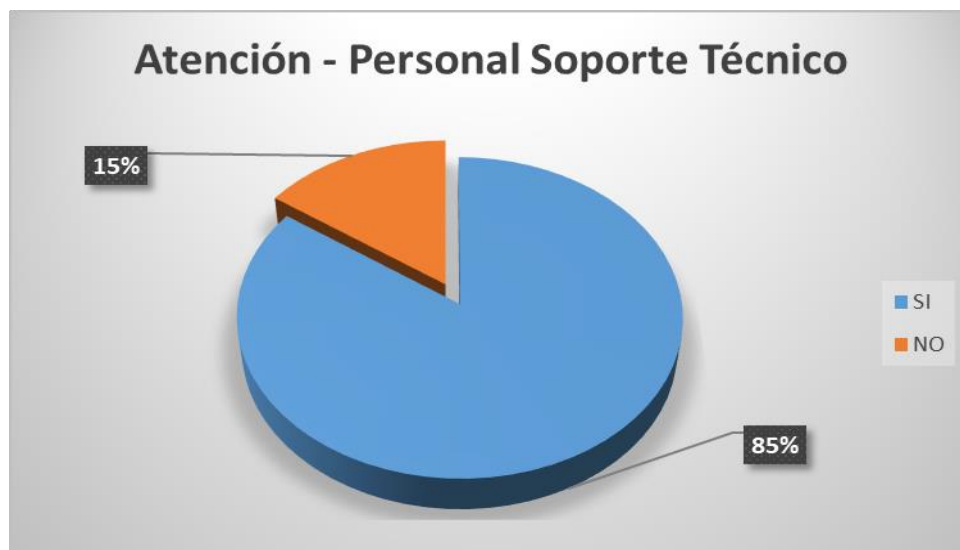
GRÁFICO N° 23: ¿Cuándo ha tenido alguna consulta técnica, fue resuelto por el personal de soporte informático?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro se observa que el 67% las personas refieren que Cuando han tenido alguna consulta técnica Si han sido resuelto por el personal de soporte técnico.

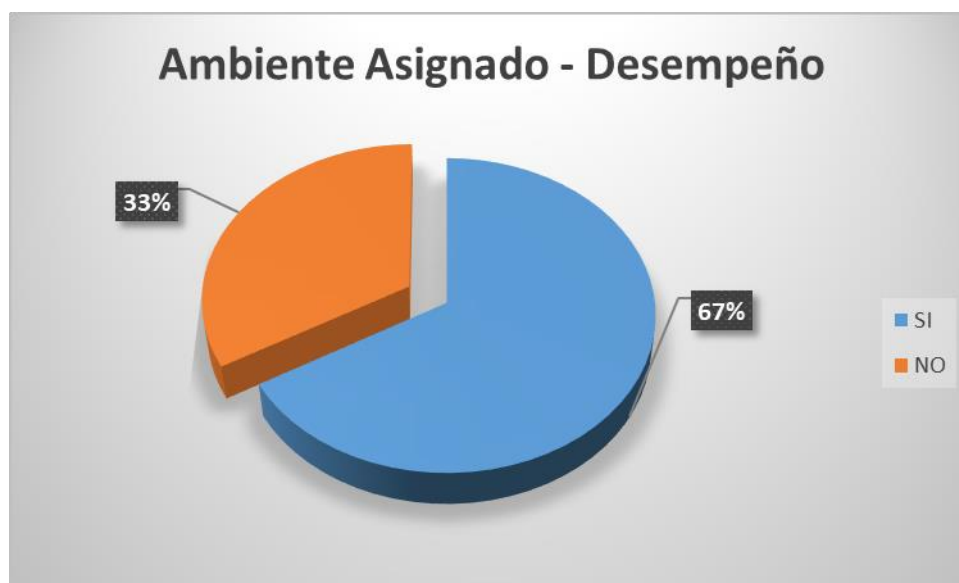
GRÁFICO N° 24: ¿La atención que recibe por parte del personal de soporte informático es amable y cordial?



Fuente: Elaboración Propia.

El 85% de personas encuestadas mencionan que si es amable y cordial la atención que recibe por parte del Personal de soporte técnico

GRÁFICO N° 25: ¿El ambiente que se le ha asignado a Usted para realizar su trabajo le permite desempeñarse con normalidad?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro de las personas encuestadas 67% refiere que el ambiente asignado Si le permite realizar su trabajo con normalidad.

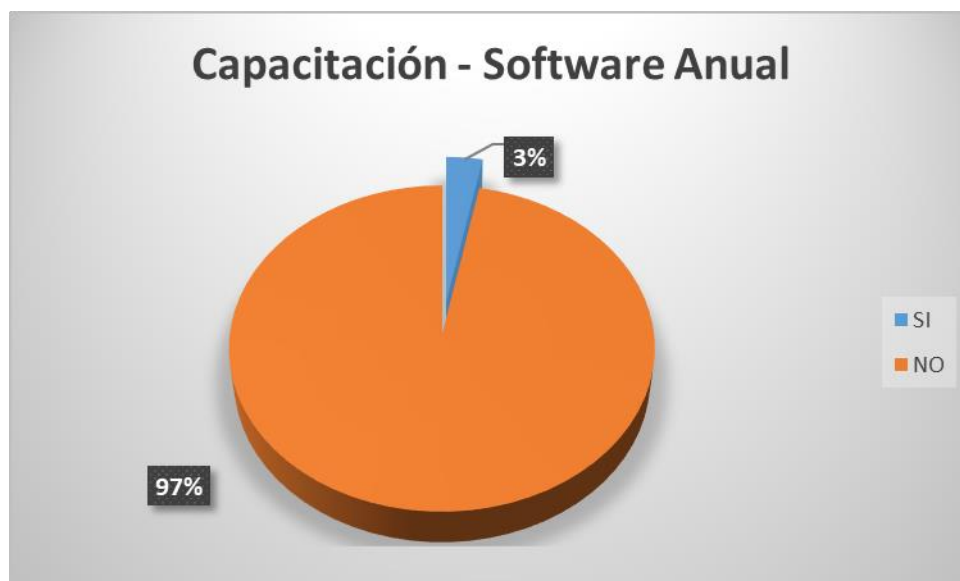
GRÁFICO N° 26: ¿Los materiales de trabajo que se le asigna le permiten desempeñarse con manera normal en el trabajo?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 52% de personas encuestadas refieren que los Materiales asignado No les permite desempeñarse de manera normal en el trabajo.

GRÁFICO N° 27: ¿Ha sido capacitado en manejo de software en el último año?



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente cuadro observamos que el 97% de personas encuestadas refiere que No ha sido capacitado en el último año en Software.

GRÁFICO N° 28: ¿Ha recibido actualizaciones en temas informáticos en el último año?



Fuente: Elaboración Propia.

El 73% de personas encuestadas refiere que No ha recibido actualizaciones en temas informáticos en el último año.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Percepción de los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva con respecto a la Gestión de la Información en su institución en el 2018

OBJETIVO: Determinar la gestión de la información del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote en 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Nombre: _____
DNI: _____

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva
- Chimbote 2018.

VARIABLE			INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
DIMENSIÓN	CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO	SI (1)			NO (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
				¿Recibió inducción Pre Ocupacional?			✓		✓		✓		✓				
				¿Fue pertinente la capacitación Pre ocupacional?			✓		✓		✓		✓				
				Fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.			✓		✓		✓		✓				
				¿Recibe capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior?			✓		✓		✓		✓				
				¿Ha logrado algún ascenso gracias a las capacitaciones promocionales?			✓		✓		✓		✓				
				¿Fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional?			✓		✓		✓		✓				
				Segun el DL. 1025 se debe realizar una (01) capacitación por año. ¿Se da como minimo esta cantidad de capacitaciones en el PS Magdalena Nueva?			✓		✓		✓		✓				
				¿Las capacitaciones benefician su desempeño laboral?			✓		✓		✓		✓				
				¿Es clara la información que se le brinda en estas capacitaciones periódicas?			✓		✓		✓		✓				

Nombre:
DNI:

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Percepción de los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva con respecto a las capacitaciones en su institución en el 2018

OBJETIVO: Determinar el nivel de capacitación para los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote en 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Nombre: 
DNI: _____

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva
 – Chimbote 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				SI (1)	No (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO	Inducción	¿Recibió inducción Pre Ocupacional?			✓						✓					
			¿Fue pertinente la capacitación Pre ocupacional?			✓					✓						
			Fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.			✓					✓						
	CAPACITACIÓN PROMOCIONAL	Capacitaciones por año	¿Recibe capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior?			✓						✓					
			¿Ha logrado algún ascenso gracias a las capacitaciones promocionales?			✓					✓						
			¿Fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional?			✓					✓						
	CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO	Capacitaciones en servicio por año	Según el DL. 1025 se debe realizar una (01) capacitación por año. ¿Se da como mínimo esta cantidad de capacitaciones en el PS Magdalena Nueva?			✓						✓					
			¿Las capacitaciones benefician su desempeño laboral?			✓					✓						
			¿Es clara la información que se le brinda en éstas capacitaciones periódicas?			✓					✓						
						✓					✓						


 Nombre: Dra. Nathalie Pantoja de Alvarado
 DNI: 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Percepción de los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva con respecto a las capacitaciones en su institución en el 2018

OBJETIVO: Determinar el nivel de capacitación para los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote en 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pantigoso Leythyan, Nathael

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora


Nombre: Dra. Nathael Pantigoso Leythyan
DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el Instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva
- Chimbote 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI (1)	No (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO	Inducción	¿Recibió inducción Pre Ocupacional?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Fue pertinente la capacitación Pre ocupacional?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACITACIÓN PROMOCIONAL	Capacitaciones por año	¿Recibe capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Ha logrado algún ascenso gracias a las capacitaciones promocionales?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO	Capacitaciones en servicio por año	Segun el DL. 1025 se debe realizar una (01) capacitación por año. ¿Se da como mínimo esta cantidad de capacitaciones en el PS Magdalena Nueva?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las capacitaciones benefician su desempeño laboral?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Es clara la información que se le brinda en éstas capacitaciones periódicas?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Nombre: Estimada de la Cruz HERNANDEZ
DNI: 18195906

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva
- Chimbote 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI (1)	NO (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO	Inducción	¿Recibió inducción Pre Ocupacional?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Fue pertinente la capacitación Pre ocupacional?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACITACIÓN PROMOCIONAL	Capacitaciones por año	Fue clara la capacitación que se le brindó en la inducción pre ocupacional.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Recibe capacitación en temas que le permiten aspirar a un puesto superior?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Ha logrado algún ascenso gracias a las capacitaciones promocionales?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Fue clara la información que se le brindó en la capacitación promocional?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO	Capacitaciones en servicio por año	Segun el DL. 1025 se debe realizar una (01) capacitación por año. ¿Se da como minimo esta cantidad de capacitaciones en el PS Magdalena Nueva?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las capacitaciones benefician su desempeño laboral?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Es clara la información que se le brinda en éstas capacitaciones periódicas?			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Nombre: Estimada de la Cruz MORALES
DNI: 18191946

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Percepción de los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva con respecto a las capacitaciones en su institución en el 2018

OBJETIVO: Determinar el nivel de capacitación para los trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote en 2018.


DIRIGIDO A: Trabajadores del Puesto de Salud Magdalena Nueva – Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ESPINOSA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR


Nombre: ESPINOSA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO
DNI: 88195946

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva
 – Chimbote 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI (✓)	NO (X)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RECURSOS FINANCIERO	Adquisición de equipos y contratación de personal	¿Anualmente se realizan compras en su área para renovar los equipos informáticos?	✓		✓		✓		✓				
			¿Cuenta su área con personal que ayuda a reforzar los procesos informáticos?	✓		✓		✓		✓				
			¿Al momento de requerir una compra y/o contratación de personal ha tenido la disponibilidad de presupuesto necesario?	✓		✓		✓		✓				
			¿Conoce la estructura orgánica de su institución? (organigrama)	✓		✓		✓		✓				
	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	Procesos administrativos	¿Conoce la visión de su institución?	✓		✓		✓		✓				
			¿Conoce la misión de su institución?	✓		✓		✓		✓				
			¿Conoce los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		✓				
			¿Conoce los lineamientos de su institución?	✓		✓		✓		✓				
	RECURSOS HUMANOS	Personal	¿Conoce si el MOF está actualizado de acuerdo a las funciones que usted desempeña?	✓		✓		✓		✓				
			Quando ha tenido problemas técnicos y ha necesitado ayuda del soporte técnico informáticos, ¿ellos han resuelto su problema?	✓		✓		✓		✓				

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Percepción de los usuarios del acompañamiento pedagógico del programa estratégico de logros de aprendizaje (PELA) 2017.

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico del Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA) 2017, según la expectativa de los docentes.


DIRIGIDO A: Docentes que reciben acompañamiento pedagógico del Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA) 2017.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Estuardo de la Cruz Manuel Bueno*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR*


Nombre: *Estuardo de la Cruz Manuel Bueno*
DNI: *8195346*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de información del P.S. Magdalena Nueva
 – Chimbote 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI (1)	NO (0)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RECURSOS FINANCIERO	Adquisición de equipos y contratación de personal	¿Anualmente se realizan compras en su área para renovar los equipos informáticos?			✓				✓				
			¿Cuenta su área con personal que ayuda a reforzar los procesos informáticos?			✓						✓		
			¿Al momento de requerir una compra y/o contratación de personal ha tenido la disponibilidad de presupuesto necesario?			✓						✓		
			¿Conoce la estructura organica de su institución? (organigrama)			✓						✓		
	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	Procesos administrativos	¿Conoce la visión de su institución?			✓				✓				
			¿Conoce la misión de su institución?			✓						✓		
			¿Conoce los objetivos de su institución?			✓						✓		
			¿Conoce los lineamientos de su institución?			✓						✓		
	RECURSOS HUMANOS	Personal	¿Conoce si el MOF está actualizado de acuerdo a las funciones que usted desempeña?			✓				✓				
			Cuando ha tenido problemas técnicos y ha necesitado ayuda del soporte técnico informáticos, ¿ellos han resuelto su problema?			✓						✓		
			¿El personal de soporte informático está capacitado para resolver los problemas			✓						✓		
						✓						✓		

ANEXO 05: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS


	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código: F06-PP-PR-02.02 Versión: 09 Fecha: 23-03-2018 Página: 1 de 1
---	--	---

Yo, Edward Anibal García León, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

“Influencia de la Capacitación al personal asistencial para optimizar la gestión de la información del P.S. Magdalena Nueva – Chimbote 2018”. De los estudiantes Medina Vásquez Eva Marisol y León Vidarte Daniel Ernesto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote 12 de diciembre de 2018


.....
Edward Anibal García León

DNI: 18149845

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Nosotros Eva Marisol MEDINA VÁSQUEZ y Daniel Ernesto LEÓN VIDARTE identificados con DNI N° 32945743 y 40041241

Egresados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

“Influencia de la Capacitación al Personal Asistencial para Optimizar la Gestión de Información del P.S. Magdalena Nueva - Chimbote 2018”

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


Firma

DNI: 32945743


Firma

DNI: 40041241

FECHA: 10 de Diciembre del 2018

ANEXO 07: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
EVA MARISOL MEDINA VÁSQUEZ

INFORME TÍTULADO:

“INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ASISTENCIAL PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL P.S. MAGDALENA NUEVA -
CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03 /12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DANIEL ERNESTO LEÓN VIDARTE

INFORME TITULADO:

“INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ASISTENCIAL PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL P.S. MAGDALENA NUEVA -
CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03 /12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN